



**UNL**

Universidad  
Nacional  
de Loja

**Universidad Nacional de Loja**

**Facultad Jurídica, Social y Administrativa**

**Carrera de Finanzas**

**Plan de Responsabilidad Social Empresarial para la Cooperativa de Ahorro y  
Crédito “Cristo Rey” de la ciudad de Loja**

**Trabajo de Integración Curricular  
previo a la obtención del título de  
Licenciado en Finanzas**

**AUTOR:**

Luis Eduardo Songor Ramón

**DIRECTORA:**

Ing. Andrea Judith Neira Paredes, Mg. Sc

Loja - Ecuador

2023

## Certificación

Loja, 01 de agosto de 2023

Ing. Andrea Judith Neira Paredes, Mg. Sc

**DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

### **CERTIFICO:**

Que he revisado y orientado todo el proceso de elaboración del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Plan de Responsabilidad Social Empresarial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cristo Rey” de la Ciudad de Loja**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Finanzas**, de la autoría del estudiante **Luis Eduardo Songor Ramón**, con **cédula de identidad Nro.1105798001**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja para el efecto, autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.

Ing. Andrea Judith Neira Paredes, Mg. Sc

**DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

### **Autoría**

Yo, **Luis Eduardo Songor Ramón**, declaro ser autor del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido de la misma. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular, en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

**Firma:**

**Cédula de Identidad:** 1105798001

**Fecha:** 20 de septiembre de 2023

**Correo electrónico:** luis.songor@unl.edu.ec

**Celular:** 0981853319

**Carta de autorización por parte del autor, para la consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica de texto completo, del Trabajo de Integración Curricular.**

Yo, **Luis Eduardo Songor Ramón**, declaro ser autor del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Plan de Responsabilidad Social Empresarial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cristo Rey” de la Ciudad de Loja**, como requisito para optar el título de **Licenciado en Finanzas**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional. Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad. La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 20 días de septiembre del dos mil veintitrés.

**Firma:**

**Autor:** Luis Eduardo Songor Ramón

**Cédula de Identidad:** 1105798001

**Dirección:** Tierras Coloradas

**Correo electrónico:** luis.songor@unl.edu.ec

**Celular:** 0981853319

**DATOS COMPLEMENTARIOS**

**Director del trabajo de integración curricular:**

Ing. Andrea Judith Neira Paredes, Mg. Sc.

## **Dedicatoria**

Este trabajo investigativo está principalmente dedicado a Dios por darme salud, sabiduría y guiarme en cada etapa de mi vida para lograr mis metas.

A mis padres, German Songor y Cecilia Ramón, quienes fueron los pilares de mi vida y cuyo apoyo incondicional me permitió superar los obstáculos y salir adelante, brindándome consejos y valores para lograr cada una de mis metas.

Dedico esta investigación a mis hermanos Adrián, Daniel y Melania por su apoyo incondicional y desinteresado en todos mis logros y fracasos en mi vida personal y profesional; cuyo fin siempre es impulsarme a seguir adelante.

Así mismo, a los docentes de la carrera de Finanzas, familiares, amigos y amigas, que estuvieron conmigo durante este proceso de formación, y que sin esperar nada a cambio me brindaron su apoyo para que esta meta se haga realidad; vaya para todos ustedes mi respeto y consideración.

*Luis Eduardo Songor Ramón*

## **Agradecimiento**

Expreso mis más sinceros agradecimientos a la Universidad Nacional de Loja, a su Facultad Jurídica, Social y Administrativa, y a la carrera de Finanzas, por ser una institución que permitió mi formación profesional, de igual forma a los docentes de la carrera por ser quienes supieron guiarme con sus enseñanzas, mostrando dedicación, paciencia y compromiso, con la finalidad de formar profesionales de calidad en la UNL.

Un especial y cálido agradecimiento para la Ing. Andrea Judith Neira Paredes, Mg. Sc., quien, con su correcta planificación, dedicación, paciencia, apoyo y compromiso supo orientarme y asesorarme para culminar con éxito la presente investigación.

Agradezco al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cristo Rey”, por la autorización y por haber contribuido desinteresadamente con la información necesaria que con fines académicos hicieron posible el desarrollo y culminación con del presente trabajo.

*Luis Eduardo Songor Ramón*

## Índice de Contenidos

<b>Portada</b> .....	i
<b>Certificación</b> .....	ii
<b>Autoría</b> .....	iii
<b>Carta de autorización</b> .....	iv
<b>Dedicatoria</b> .....	v
<b>Agradecimiento</b> .....	vi
<b>Índice de Contenidos</b> .....	vii
Índice de Tablas.....	x
Índice de Figuras .....	xii
índice de Anexos.....	xiv
<b>1. Título</b> .....	1
<b>2. Resumen</b> .....	2
2.1 Abstract .....	3
<b>3. Introducción</b> .....	4
<b>4. Marco Teórico</b> .....	6
4.1 Evidencia Empírica.....	6
4.2 Marco Conceptual .....	9
4.2.1 Sistema Financiero Ecuatoriano .....	9
4.2.2 Órganos rectores del Sistema Financiero .....	9
4.2.3 Estructura del Sistema Financiero .....	9
4.2.4 Objetivos del Sistema Financiero.....	10
4.2.5 Evolución de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador .....	10
4.2.6 Principios del Cooperativismo .....	10
4.2.7 Conceptualización de la Responsabilidad Social Empresarial .....	11
4.2.8 Importancia de la responsabilidad social empresarial .....	11
4.2.9 Objetivos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	12
4.2.10 Medición de la Responsabilidad Social Empresarial .....	12
4.2.11 Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial.....	12

4.2.12	<i>Indicadores de la Responsabilidad Social Empresarial para las COAC</i>	13
4.2.12.1	<i>Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial</i>	13
4.2.12.2	<i>Indicadores de Responsabilidad Económico Empresarial</i>	21
4.2.12.3	<i>Indicadores de Responsabilidad Ambiental Empresarial</i>	29
4.2.13	<i>Cuadro resumen de los Indicadores de Responsabilidad Social para cooperativas de ahorro y crédito</i>	32
4.3	<b>Marco Legal</b>	33
4.3.1	<i>Superintendencia de Economía Popular y Solidaria</i>	33
4.3.2	<i>Código orgánico Monetario y Financiero</i>	33
4.3.3	<i>Ley orgánica de la Económica Popular y Solidaria</i>	34
4.3.4	<i>Ley Orgánica de instituciones del Sistema Financiero</i>	34
4.3.5	<i>Medidas legales sobre la RSE en Ecuador</i>	35
<b>5.</b>	<b>Metodología</b>	37
5.1	<b>Área de Estudio</b>	37
5.2	<b>Enfoque y Métodos de Investigación</b>	37
5.2.1	<i>Enfoque Mixto</i>	37
5.2.2	<i>Método Analítico</i>	37
5.2.3	<i>Método Deductivo</i>	37
5.2.4	<i>Método Inductivo</i>	37
5.3	<b>Tipos y Alcance de la Investigación</b>	37
5.3.1	<i>Investigación Descriptivo</i>	38
5.3.2	<i>Investigación Exploratoria</i>	38
5.3.3	<i>Investigación Explicativo</i>	38
5.4	<b>Técnica de Investigación</b>	38
5.4.1	<i>Técnica Bibliográfica</i>	38
5.4.2	<i>Instrumentos</i>	39
5.5	<b>Recursos y Materiales</b>	39
5.5.1	<i>Materiales Físicos</i>	39
5.5.2	<i>Materiales Electrónicos</i>	39



5.5.3 Recursos Digitales .....	39
5.6 Tratamiento de Datos .....	39
5.6.1 Población y Muestra.....	39
<b>6. Resultados.....</b>	<b>40</b>
6.1 Objetivo 1: Caracterizar actividades y conocimientos que tienen los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cristo Rey “, con respecto a la Responsabilidad Social Empresarial. ....	40
6.1.1 Conocimientos que tienen los miembros de la COAC “Cristo Rey “, con respecto a la RSE.....	40
6.1.2 Actividades que tienen los miembros de la COAC “Cristo Rey “, con respecto a la RSE.....	45
6.2 Objetivo 2: Determinar las prácticas socialmente responsables, enfocándose a los directivos y socios de la COAC “Cristo Rey”, mediante los indicadores de RSE. ....	50
6.2.1 Indicadores Sociales.....	50
6.2.2 Indicadores Económicos .....	53
6.2.3 Indicadores Ambientales.....	54
6.3 Objetivo 3: Desarrollar una propuesta de estrategias sobre Responsabilidad Social Empresarial en base a los resultados informados .....	58
6.3.1 Dimensión Social .....	58
6.3.2 Dimensión Económica .....	62
6.3.3 Dimensión Ambiental .....	63
<b>7. Discusión.....</b>	<b>64</b>
<b>8. Conclusiones .....</b>	<b>66</b>
<b>9. Recomendaciones .....</b>	<b>67</b>
<b>10. Bibliografía.....</b>	<b>68</b>
<b>11. Anexos .....</b>	<b>71</b>

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Indicador: Programa de inducción y socialización para empleado.....	14
<b>Tabla 2.</b> Indicador: Reglamento de seguridad y salud laboral.....	14
<b>Tabla 3.</b> Indicador: Condiciones ergonómicas.....	15
<b>Tabla 4.</b> Indicador: Atención médica, odontológica y servicio de farmacia.....	15
<b>Tabla 5.</b> Indicador: Capacitación y ejecución de programas de salud dirigidos a la prevención de enfermedades.....	16
<b>Tabla 6.</b> Indicador: Flexibilidad de horarios laborales.....	16
<b>Tabla 7.</b> Indicador: Inserción Laboral de Personas sin Discriminación.....	17
<b>Tabla 8.</b> Indicador: Programas y planes de formación y capacitación.....	17
<b>Tabla 9.</b> Indicador: Auspicio en formación y capacitación profesional.....	18
<b>Tabla 10.</b> Indicador: Opinión y satisfacción de los empleados.....	18
<b>Tabla 11.</b> Indicador: Gestión en la prevención del acoso sexual y laboral.....	19
<b>Tabla 12.</b> Indicador: Programas de apoyo a la comunidad.....	19
<b>Tabla 13.</b> Indicador: Contratación de seguro privado de salud para empleados.....	20
<b>Tabla 14.</b> Indicador: Existencia del código de ética.....	20
<b>Tabla 15.</b> Indicador: Existencia de memorias anuales.....	21
<b>Tabla 16.</b> Indicador: Inclusión financiera territorial (créditos área rural).....	22
<b>Tabla 17.</b> Indicador: Inclusión financiera segmentada por géneros.....	22
<b>Tabla 18.</b> Indicador: Inclusión financiera segmentada microempresas.....	23
<b>Tabla 19.</b> Indicador: Inclusión financiera migrantes y emigrantes retornados.....	23
<b>Tabla 20.</b> Indicador: Inclusión financiera segmentada: apoyo a emprendimientos.....	24
<b>Tabla 21.</b> Indicador: Inclusión financiera segmentada: tipos de créditos.....	24
<b>Tabla 22.</b> Indicador: Inclusión financiera segmentada: socios menores a 18 años.....	25
<b>Tabla 23.</b> Indicador: Inclusión financiera segmentada: servicios financieros otorgados a socios de la tercera edad.....	25
<b>Tabla 24.</b> Indicador: Autonomía de la institución: captación de valores en relación con las fuentes de fondeo (concentración de ahorros e inversiones).....	26
<b>Tabla 25.</b> Indicador: Indicador: inclusión financiera calidad y tipo de servicios de ahorro e inversión.....	26
<b>Tabla 26.</b> Indicador: Inclusión financiera: calidad y tipo de servicios de seguros exigibles....	27
<b>Tabla 27.</b> Indicador: Gestión de la cooperativa, gestión económica dirigida a los stakeholder.....	27
<b>Tabla 28.</b> Indicador: Gestión de la cooperativa, definición de tasa de interés.....	28
<b>Tabla 29.</b> Indicador: Gestión de la cooperativa, provisión para cobertura de riesgos en el ámbito laboral.....	28
<b>Tabla 30.</b> Indicador: Gestión de la organización, refinanciamiento de obligaciones.....	29

<b>Tabla 31.</b> Indicador: Programa de retorno de envases.....	30
<b>Tabla 32.</b> Indicador: Consumo de papel, reutilización y reciclaje.....	30
<b>Tabla 33.</b> Indicador: Innovación y creación de servicios financieros con la aplicación de nuevas tecnologías.....	31
<b>Tabla 34.</b> Indicador: Uso eficiente de recursos (energía eléctrica y agua potable).....	31
<b>Tabla 35.</b> Programas de inducción, flexibilidad laboral y capacitación de servicios médico....	50
<b>Tabla 36.</b> Disponibilidad de mobiliario de la COAC. ....	51
<b>Tabla 37.</b> Inserción laboral.....	52
<b>Tabla 38.</b> Procesos y programas de gestión de la COAC.....	53
<b>Tabla 39.</b> Planes de inversión e inclusión financiera de calidad.....	53
<b>Tabla 40.</b> Gestión de la cooperativa definición de tasa de interés.....	54
<b>Tabla 41.</b> Gestión de la cooperativa- provisión para cobertura de riesgos en el ámbito laboral.....	54
<b>Tabla 42.</b> Programas de retorno de envases y disminución de consumo de papel.....	55
<b>Tabla 43.</b> Innovación y creación de servicios financieros con la aplicación de nuevas tecnologías.....	55
<b>Tabla 44.</b> Uso de recursos (energía eléctrica y agua potable).....	55
<b>Tabla 45.</b> Indicadores que no cumple la COAC “Cristo Rey”.....	56
<b>Tabla 46.</b> Estrategias problema 1: Atención médica, odontológica y servicios de farmacia.....	58
<b>Tabla 47.</b> Estrategias problema 2: Capacitación de programas de salud dirigidos a la prevención de enfermedades.....	60
<b>Tabla 48.</b> Estrategias problema 3: Plan estratégico de gestión al acoso sexual laboral.....	60
<b>Tabla 49.</b> Estrategias problema 4: Inexistencia de memorias anuales.....	61
<b>Tabla 50.</b> Estrategias problema 5: Información económica, financiera de la COAC.....	62
<b>Tabla 51.</b> Estrategias problema 6: Programas de disminución en el consumo de papel, reutilización y reciclaje.....	63

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> Ideas asociadas a la Responsabilidad Social Empresarial.....	40
<b>Figura 2.</b> Conocimiento de los colaboradores en relación con los grupos de interés.....	41
<b>Figura 3.</b> Ámbitos sobre la Responsabilidad Social Empresarial.....	42
<b>Figura 4.</b> Conocimiento sobre las dimensiones social, económico y ambiental de la RSE.....	42
<b>Figura 5.</b> Grado de conocimiento sobre la Responsabilidad Social Empresarial.....	43
<b>Figura 6.</b> Importancia de la sustentabilidad y rentabilidad de RSE sobre la COAC.....	43
<b>Figura 7.</b> Relacionamiento de los colaboradores en la RSE.....	44
<b>Figura 8.</b> Importancia de las prácticas de RSE dentro de la COAC.....	45
<b>Figura 9.</b> Acción económica en la gestión de RSE.....	46
<b>Figura 10.</b> Acciones sociales en la gestión de RSE.....	46
<b>Figura 11.</b> Acciones ambientales en la gestión de RSE.....	47
<b>Figura 12.</b> Acciones de gestión participativa.....	48
<b>Figura 13.</b> Aspectos de incorporación en la gestión social.....	48
<b>Figura 14.</b> Aspectos de incorporación en la gestión social.....	49
<b>Figura 15.</b> Aspectos de incorporación en la gestión ambiental.....	50

## Índice de Anexos

<b>Anexo 1.</b> Encuesta dirigida a colaboradores de la COAC “Cristo Rey” .....	71
<b>Anexo 2.</b> Encuesta dirigida al representante de la COAC “Cristo Rey” .....	75
<b>Anexo 3.</b> Certificado de Traducción de Inglés.....	82

## **1. Título**

Plan de Responsabilidad Social Empresarial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cristo Rey” de la ciudad de Loja.

## 2. Resumen

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una forma de gestión definida como una relación ética y transparente entre una empresa y todos sus grupos de interés, que prioriza la protección de los recursos ambientales y los valores culturales, con objetivos empresariales compatibles con el desarrollo sostenible. El presente trabajo tiene como objetivo evaluar las acciones de la Responsabilidad Social Empresarial aplicadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cristo Rey" de la ciudad de Loja. La investigación tiene enfoque mixto, con alcance exploratorio, descriptivo y explicativo, debido a, evaluar la RSE a través de indicadores de RSE en la dimensión social, económica y ambiental; para lo cual, se obtuvo información a través de un cuestionario estructurado dirigido al gerente y colaboradores de la cooperativa. Los resultados evidencian que los miembros de la COAC "Cristo Rey" asocian a la RSE con el mejoramiento de la imagen y la calidad de vida laboral, así mismo, se determinó un conocimiento medio sobre las dimensiones en las que se fundamenta la RSE. Por otro lado, la entidad cumple nueve de las quince acciones sociales, cuatro de las acciones económicas y tres ambientales; no obstante, no aplica prácticas relativas a la atención médica, prevención de enfermedades, memoria anual, gestión al acoso sexual laboral, información económica financiera y programas de disminución en el consumo de papel. Finalmente, se concluye que la cooperativa mantiene un modelo de gestión de RSE, mediante acciones sociales y ambientales; pero no existe información económica específica que permitan evaluar su gestión. Por lo tanto, es necesario promover estrategias enfocadas a contribuir en el fortalecimiento de las prácticas de RSE en las instituciones financieras del sector de la Economía Popular y Solidaria.

**Palabras clave:** Cooperativismo, Dimensiones, Indicadores de RSE, Medio Ambiente, Participación, Productividad.

## 2.1 Abstract

Corporate Social Responsibility (CSR) is a form of management defined as an ethical and transparent relationship between a company and all its stakeholders, which prioritizes the protection of environmental resources and cultural values, with business objectives compatible with sustainable development. The objective of this work is to evaluate the actions of Corporate Social Responsibility applied in the “Cristo Rey” Savings and Credit Cooperative in the city of Loja. The research has a mixed approach, with an exploratory, descriptive and explanatory scope, due to evaluating CSR through CSR indicators in the social, economic and environmental dimension; For this purpose, information was obtained through a structured questionnaire addressed to the manager and collaborators of the cooperative. The results show that the members of the COAC “Cristo Rey” associate CSR with the improvement of image and quality of work life, likewise, an average knowledge of the dimensions on which CSR is based was determined. On the other hand, the entity complies with nine of the fifteen social actions, four of the economic actions and three environmental actions; However, it does not apply practices related to medical care, disease prevention, annual report, management of workplace sexual harassment, financial economic information and programs to reduce paper consumption. Finally, it is concluded that the cooperative maintains a CSR management model, through social and environmental actions; but there is no specific economic information that allows evaluating its management. Therefore, it is necessary to promote strategies focused on contributing to the strengthening of CSR practices in financial institutions in the Popular and Solidarity Economy sector.

**Key words:** Cooperativism, Dimensions, CSR indicators, Environment, Stake, Productivity.



### 3. Introducción

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es la contribución activa y voluntaria de una empresa con un sistema de gestión práctico y estratégico que pretende encontrar un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental (Borroso et al., 2008). Las operaciones tienen un profundo impacto en la sociedad y afectan positivamente a los actores sociales; no obstante, el éxito de la administración de la RSE está en lograr un mayor compromiso.

En Ecuador, la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria registra 478 Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC), en su mayoría pertenecientes al segmento 4 y 5; que a través de la intermediación financiera benefician a sus asociados por medio de productos y servicios, aportando a su calidad de vida. Sin embargo, el nivel de cumplimiento de RSE de las cooperativas del Ecuador es bajo, ya que no la adoptan como una estrategia de gestión, sino que la consideran por idiosincrasia socialmente responsable desde creación (SEPS, 2022)

El objeto de la investigación se centra en las prácticas de RSE para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cristo Rey”, cuya importancia radica en la generación de negocios sustentables, con acciones que les permitan perdurar a largo plazo; como, el mejoramiento de las condiciones del mercado laboral, el respeto a los derechos humanos y la conservación de los recursos medio ambientales.

En este contexto, la implementación de prácticas de RSE en las COAC representa beneficios en el fortalecimiento de la imagen corporativa y la reputación, previene riesgos laborales, aumenta la productividad y genera fidelidad de los socios, clientes y proveedores. En este sentido, las acciones de RSE impactan positivamente en la sociedad, lo que se traduce en una mayor competitividad y sostenibilidad para las organizaciones. Además, incentiva al desarrollo de nuevos productos y servicios financieros enfocados a mejorar la calidad de vida de todos los grupos de interés, así como la búsqueda de nuevos segmentos de mercado con fines de inclusión financiera.

Ávila y Cuadrado (2022) determinaron que las Cooperativas de Ahorro y Crédito ecuatorianas tienen una RSE media siendo la dimensión económica una de las principales fortalezas, por el contrario, la dimensión ambiental requiere una mayor divulgación en los balances sociales y en lo que respecta a la dimensión social mantiene una proyección con tendencia al crecimiento. De igual forma, Piedra et al. (2019) concluyen que las cooperativas del segmento 1 divulgan mejor las prácticas de RSE, apartando acciones relacionadas más al tema económico que social, por lo que estarían relegando su esencia cooperativa, mientras que la divulgación en temas del medio ambiente es mínima. Sin embargo, Regalado y Hinostroza (2022) al evaluar los niveles de responsabilidad social empresarial en la COAC “Magisterio Manabita”, determinaron que la cooperativa cumple con los niveles de

responsabilidad, generando bienestar para sus usuarios. Entre tanto, Torres et al. (2020) manifiestan que más del 80% de las instituciones del sector financiera de la Economía Popular y Solidaria (EPS) no realiza prácticas de RSE, lo que limita evaluar el cumplimiento de los proyectos de responsabilidad social empresarial, por ello, plantean una guía de instrucciones para realizar el seguimiento de los programas ejecutados por las entidades. En la ciudad de Loja, el estudio de la RSE en cooperativas de ahorro y crédito es realizado por Peña et al. (2022), quienes propone una metodología basada en un conjunto de indicadores para evaluar los procesos de RSE en las dimensiones social, económica y ambiental, alineado a las características de las COAC, para incentivar las prácticas de RSE dentro de un sistema de Economía Popular y Solidaria. En consecuencia, a los antecedentes expuestos se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo se aplican los indicadores de responsabilidad social empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cristo Rey”?

Con base, a lo anterior la investigación evalúa las acciones de la Responsabilidad Social Empresarial aplicadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cristo Rey” de la ciudad de Loja. Para el cumplimiento del objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos: a) Caracterizar actividades y conocimientos que tienen los miembros de la cooperativa con respecto a la RSE; b) Determinar las prácticas socialmente responsables, enfocándose a los directivos y socios, mediante los indicadores de RSE y c) Desarrollar una propuesta de estrategias sobre Responsabilidad Social Empresarial en base a los resultados informados. De esta manera, se determinan las acciones de RSE la COAC “Cristo Rey” con sus grupos de interés, desde una óptica objetiva y actualizada.

La limitante que presentó el estudio, se centra en las acciones de la dimensión económica, que no fue posible de evaluar, debido a que la entidad no proporciona informes detallados sobre las secciones crediticias, lo que dificultó la aplicación de indicadores económicos.

De acuerdo al reglamento de régimen académico de la UNL, el manuscrito está estructurado de la siguiente manera: **Título** que describe el tema y alcance del estudio, **Resumen** del estudio en español e inglés con las palabras clave más relevantes, prefacio que refleja el desarrollo del estudio, **Marco Teórico**, que incluye el tema del estudio, antecedentes, base teórica, base conceptual esencial del estudio y base legal, la **Metodología** que describe los métodos, tipos, técnicas, población de investigación, recopilación de información y procesamiento de las variables de investigación, el **Resultado** es el desarrollo y realización de los objetivos específicos, se comparan los resultados con otras teorías previas y estudio de **Discusión** comparativa de resultados, **Conclusiones** basadas en aspectos destacados y resultados de cada objetivo específico, seguido de redacción de **Recomendaciones** basadas en los hallazgos, **Bibliografía** que detalla las fuentes de consultadas y finalmente los **Anexos** donde se presentan las herramientas, técnicas complementarias y documentos de soporte.

## 4. Marco Teórico

### 4.1 Evidencia Empírica

La Responsabilidad Social Empresarial se ha convertido en una tendencia global de desarrollo sostenible, por lo que las organizaciones, independientemente de la actividad que realizan deben contribuir a la mejora económica, social y ambiental para desarrollar su competitividad, beneficios y prestigio a largo plazo.

En este contexto, Reyes y Morales (2020) utilizaron los indicadores GRI para evaluar la Responsabilidad Social Corporativa en siete entidades bancarias españolas y encontraron que las instituciones más responsables socialmente en el ámbito económico, ambiental y social son Banco Popular y BANKIA. Mientras que, Banco Sabadell, Banco Santander, BANKINTER, BBVA y CAIXABANK obtuvieron una puntuación baja, debido a que carecen de transparencia en la presentación de información sobre sus indicadores en las memorias de RSC, lo que imposibilita el entendimiento de la información a los usuarios interesados.

El estudio de la RSE se profundiza en las organizaciones financieras, por lo que Becerra y León (2020) analizaron los niveles de cumplimiento de la RSE de 32 entidades financieras españolas en base a los criterios del Libro Verde de Responsabilidad Social Empresarial y comprobaron que todas las instituciones financieras analizadas han puesto en práctica actuaciones referenciadas a la RSE en su actividad empresarial, ofreciendo cada vez más productos sostenibles, enfocados en las áreas medioambiental, económica y gobierno corporativo. Además, muestran que un mayor nivel de solvencia empresarial no conduce necesariamente a un mayor comportamiento socialmente responsable. Por ello, destacan que no todas las empresas publican memorias de RSE, a pesar del alto nivel de concienciación e implementación de actividades de responsabilidad social.

Por otra lado, Rosero et al. (2013) analizaron la responsabilidad social corporativa de los bancos europeos por medio de un estudio empírico comparativo de 15 organizaciones, donde concluyen que los bancos europeos para el año 2011 poseen una buena calificación en el desempeño de las acciones de responsabilidad social empresarial, teniendo una mejor valoración los aspectos sociales, seguido de las actividades para la conservación del medio ambiente, la dimensión económica y, por último, el gobierno corporativo. Asimismo, encuentran una alta correlación entre las actividades ambientales y sociales de los bancos, mientras que el comportamiento socialmente responsable no muestra correlación entre las variables financieras y macroeconómicas.

El estudio realizado por Hernández (2017) a la empresa Alimer S. Coop. pone de manifiesto que los principios del modelo cooperativo se acercan a los principios de la RSC. Así, la entidad estudiada responde a las expectativas de sus diferentes grupos de interés, internos y externos, en la medida que cumple con las tres dimensiones de la RS, la económica, la social y la medioambiental, obteniendo un mejor posicionamiento y reputación.

Por su parte, Vega (2015) investigó el grado de integración de la Responsabilidad Social Empresarial en las Cooperativas de Ahorro y Crédito que operan en Chile, donde encontró que el 54% de las CAC considere a la RSE un modelo de gestión útil para las cooperativas y que más del 90% declaren como importante el desarrollo de programas específicos de RSE. De hecho, sólo un 21% tiene asignado a un responsable específicamente para el desarrollo de la RSE. Por lo tanto, concluye que una empresa de la economía social es socialmente responsable si cumple con los preceptos definidos como principios para las organizaciones de la economía social, qué en el caso de las CAC Chilenas, aún se está en una etapa de desarrollo.

En Ecuador, Piedra et al. (2019) llevan a cabo la medición de la responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador mediante la divulgación de información en sus páginas web. Concluye que, las cooperativas divulgan más prácticas relacionadas al tema económico que social, por lo que estarían relegando su esencia cooperativa, mientras que la divulgación en temas del medio ambiente es mínima debido a la falta de prácticas relacionadas sobre el reciclaje, ahorro de energía y agua, gases de efecto invernadero, residuos de papel y productos informáticos, entre otros. Finalmente, determinan que las cooperativas del Segmento 1 son las que mejores prácticas de responsabilidad social divulgan a través de sus páginas web.

Chiluiza (2020) analiza la responsabilidad social corporativa en el sector cooperativo financiero del segmento cinco de la provincia de Chimborazo y mediante el test Chi-cuadrado determinó que de las 32 COAC analizadas, 23 (67%) disponen de cumplimiento, 11 (32%) no cumplen y 1(1%) desconoce el cumplimiento en la organización. Así, el Sector Cooperativo Financiero cumple con los principios de responsabilidad social corporativa. Por lo tanto, señala que, RSC debe ser evaluada mediante un sistema de monitoreo de forma permanente para la toma de decisiones estratégicas; efectuado en base a las necesidades del sector; a fin de contribuir con el desarrollo de sus socios, clientes, empleados y demás partes interesadas, considerando que al principio será una ardua tarea.

A estos aportes se suma el trabajo de Ávila y Cuadrado (2022) quienes estudian los niveles de RSE en COAC del Ecuador a través del análisis de la información contenida en los informes de los balances sociales, manifestando que la dimensión económica es la principal fortaleza, por lo contrario, la dimensión ambiental requiere mayor divulgación en los balances sociales, en lo que respecta a la dimensión de gobierno corporativo y social mantienen una proyección con tendencia al crecimiento. Con ello, concluyen que, la Cooperativa de Ahorro y Crédito objeto de estudio demuestra el compromiso por divulgar la información a las partes interesadas de forma clara y oportuna mediante acciones participativas.

En este contexto, Buenaño et al. (2022) señalan que las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador se encuentran en constante expansión y requieren adaptarse a las exigencias y necesidades de los consumidores financieros, lo cual, revelan que la educación financiera, el cuidado del entorno y la sociedad son elementos que denoten la presencia en la conciencia del consumidor del 54%, de modo, que las cooperativas prestan atención a sus futuros programas de responsabilidad social protegiendo a sus socios de manera financiera y social.

En esta misma línea, Peña et al. (2022) analizan el cumplimiento de prácticas de responsabilidad social empresarial (RSE) en las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) de la provincia de la Loja. Entre los resultados más relevantes se destacan que, el segmento 1 obtienen un 100% de cumplimiento de prácticas de RSE. Por otro lado, dentro del indicador trabajo y empleo que hace referencia al manejo responsable y solidario de los recursos humanos dentro de cada cooperativa, el segmento 2 cumple un 86,67 %. Finalmente, las prácticas de RSE basadas en los códigos de ética y conducta, se indica que todos los segmentos del sector cooperativista financiero las desarrollan en, el 98.33% (segmento 2); 68.75% (segmento 3); 78.75% (segmento 4) y, 68.33% (segmento 5), siendo este indicador el que mayor proporción entre las cooperativas ha alcanzado en relación a los 5 indicadores propuestos dentro de las dimensiones de RSE.

Por otro parte, Regalado y Hinojosa (2022) evalúan los niveles de la responsabilidad social empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Magisterio Manabita. De esta manera encontraron que, la cooperativa, cumple con los niveles de responsabilidad social, generando bienestar a los usuarios. Sin embargo, destacan que no se ha estructurado un plan concreto de responsabilidad social que contribuya al cumplimiento de los objetivos corporativos, y que posibilite evaluar de mejor manera el bienestar para cada nivel de responsabilidad social, y para lo cual sostienen que es necesario en lo posterior diseñar un diagnóstico situacional de su entorno, en la realidad más actualidad.

El nivel de responsabilidad social empresarial en la cooperativa de transporte urbano “28 de septiembre” en la ciudad de Ibarra-Ecuador es analizado por Meneses et al. (2023), quienes encontraron un limitado cumplimiento de responsabilidad social empresarial. El estudio obtiene que la dimensión ambiental una aceptación es del 96%; la dimensión social percibe una deficiencia del 82% en calidad de servicio e inseguridad vial. En la dimensión económica el 74% de los usuarios manifiestan que el precio está acorde con la regular calidad del servicio. Por lo que, señalan que los directivos deben reestructurar los objetivos e identificar falencias para elaborar planes de acción más sostenibles.

## **4.2 Marco Conceptual**

### **4.2.1 Sistema Financiero Ecuatoriano**

Según El Banco Internacional (2021), el Sistema Financiero, está basado en el eficiente y cuidadoso manejo de los recursos, permite dinamizar la economía mediante la captación del excedente de dinero del público (ahorristas o agentes superavitarios) y la prestación del mismo a quienes demanden recursos a través de créditos (agentes deficitarios). De esta manera, la intermediación financiera permite poner a producir los recursos que de otra manera permanecerían ociosos.

### **4.2.2 Órganos rectores del Sistema Financiero**

Banco Central del Ecuador. - Tiene como función constitucional establecer, controlar y aplicar la política crediticia del Estado, así como también la atribución de conocer, aprobar y evaluar la ejecución de los presupuestos de las instituciones financieras públicas.

Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. - Es aquel organismo que se encuentra bajo el control de la Superintendencia de Bancos y es la encargada de dictar las Leyes, resoluciones y regulaciones que permiten un correcto funcionamiento y desarrollo de este sistema tan importante en la economía (Gudiño, 2011).

### **4.2.3 Estructura del Sistema Financiero**

El Sistema Financiero está estructurado por:

- Sector Público: Bancos Públicos
- Sector Privado: Bancos y Sociedades Financieras Privadas.
- Economía Popular y Solidaria: Cooperativas de Ahorro y Crédito, Cajas de Ahorro y Bancos Comunales.

Las cooperativas de ahorro y crédito en el sistema financiero

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

Las Cooperativas al buscar el logro o beneficio de los agentes que la conforman, participan en el desarrollo local y territorial. Según Portales (2014) el desarrollo local se enfatiza mediante la creación de procesos que buscan minimizar la pobreza, formando actividades productivas que pueden realizar en una localidad, con el fin de participar en el mercado y así demostrar el avance de una comunidad en un territorio determinado, es decir, se identificó como aportadores de recursos productivos que permiten avanzar a pesar de la competencia mercado, todo esto desde una localidad en específico, que busca aprovechar las oportunidades económicas.

#### **4.2.4 Objetivos del Sistema Financiero**

Los objetivos del sistema financiero facilitan la economía de un país como: promover el desarrollo socioeconómico de sus asociados y de la comunidad, mediante la prestación de servicios financieros a socios y clientes, Fomentar el ahorro en la comunidad a través de operaciones de captación de recursos como depósitos de ahorro, depósitos a plazo y otros productos, conceder préstamos a sus asociados y a terceros, de conformidad a las normas y procedimientos que establezca la institución, fomentar a través de sus servicios, los principios de autoayuda, autogestión y autocontrol.

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

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

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

La crisis de 2015 provocó el cierre de un gran número de cooperativas de ahorro y Crédito entre ellas: Esencia Indígena, Amazonas, Pakarymuy, Tahuantinsuyo, Salasaka, entre otras. En su gran mayoría cerradas por falta de solvencia o irregularidades en el manejo. Hoy por hoy, "La COAC Desarrollo Popular de Ambato entró en el proceso de liquidación forzosa de parte de SEPS" (Diario El Heraldó, 2018).

#### **4.2.6 Principios del Cooperativismo**

Según las Cooperativas de las Américas (2017), los principales principios del cooperativismo.

- **Membresía abierta y voluntaria:** La cooperativa ofrecerá servicio sin discriminación alguna a todas aquellas personas dispuestas a participar con la organización.
- **Control democrático de los miembros:** Los socios deberán participar activamente en la elección de los miembros de la junta, definición de las políticas y en la toma de decisiones.

- **Participación económica de los miembros:** Los socios contribuyen financieramente y controlan el capital de la cooperativa.
- **Autonomía e independencia:** En convenios con otras organizaciones, las cooperativas conservan su independencia financiera, administrativa y democrática.
- **Educación, formación e información:** Se brindará capacitaciones a colaboradores y socios, así mismo, se educará al público sobre la RSE.
- **Cooperación entre cooperativas:** Deben trabajar de manera conjunta entre las cooperativas para lograr el desarrollo del sector cooperativo.
- **Compromiso con la comunidad:** La RSE es un deber de las cooperativas para lograr mayor eficiencia y atención ante el público.

#### ***4.2.7 Conceptualización de la Responsabilidad Social Empresarial***

La RSE es un concepto muy amplio que se encuentra en continuo desarrollo y posee diferentes enfoques, no es una definición rígida, sino que se ha ido moldeando el concepto hasta llegar a lo que hoy entendemos como RSE. La Comisión Europea en el libro verde (2001) define la RSE como “la integración voluntaria por parte de las empresas de las preocupaciones sociales y medioambientales en las operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”. Una de las definiciones más importantes en América Latina es la del Instituto de la Empresas y Responsabilidad Social de Brasil (2005) el cual sostiene que:

Responsabilidad social empresarial es una forma de gestión definida por la relación ética y transparente de la empresa con todos los públicos con los cuales se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad, preservando recursos ambientales y culturales para las futuras generaciones, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales.

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

La Responsabilidad Social Empresarial se define como el compromiso continuo de las empresas y organización de contribuir al desarrollo económico, al tiempo que mejora la calidad de vida de la fuerza de trabajo y sus familias, así como de la comunidad y la sociedad en general.

#### ***4.2.8 Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial***

Martínez, González y Díaz (2018), afirman que:

La importancia de la RS es procurar cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), los cuales se enmarcan en proteger y garantizar el planeta y los que viven en él, asumiendo la filantropía y agregando valor a diferentes grupos de interés.



De acuerdo con Vittor (2018)

La importancia de la RS radica en considerarla como herramienta vital para el éxito de la empresa, debido a que el público está pendiente del comportamiento de las organizaciones frente a la humanidad y su entorno. Los beneficios de aplicar la RS en las organizaciones son: mejorar la imagen pública, reconocimiento de marca, ahorro de costos, ventajas entre la competencia, compromiso con sus colaboradores y clientes.

#### **4.2.9 Objetivos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)**

Según Wulf (2018), el objetivo central de la RSE está en disponer de compromiso voluntario, buscando el equilibrio en las organizaciones, con respecto a tres pilares fundamentales: bienestar social, crecimiento económico sostenible, y aprovechamiento responsable de los recursos naturales y del medio ambiente.

El objetivo de la responsabilidad social corporativa es contribuir al desarrollo sostenible, mediante un comportamiento ético y transparente que tome en consideración los intereses de sus partes interesadas, cumpla con la legislación aplicable, sea coherente con la normativa internacional de comportamiento, esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones. (Aránzazu, 2018)

Según Gil (2018), el objetivo de la RSE es:

Medir el impacto positivo que este genere a través de prácticas efectuadas a diferentes ámbitos internos y externos con los que la organización dispone de relación, contribuyendo a la sostenibilidad y competitividad de la misma.

#### **4.2.10 Medición de la Responsabilidad Social Empresarial**

Del mismo modo que la gestión en una empresa debe ser medida, también la gestión de la responsabilidad social puede y debe ser evaluada. La medición es una tarea fundamental para conocer el grado de cumplimiento de los objetivos empresariales. Gestionar sin medir provoca la ausencia de criterios para determinar si se están alcanzando o no los objetivos. Para hacer mediciones se han desarrollado indicadores cualitativos y cuantitativos, es decir de la triple cuenta de resultados económica, social y ambiental, estos deben cumplir con tres requisitos: ser fiables, comparables y tener validez. (Campos y Fernández, 2015)

#### **4.2.11 Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial**

Según Cuesta y Valor (2003), señalan tres dimensiones en la RSE:

- **Responsabilidad económica.** Un comportamiento responsable de la empresa desde el punto de vista económico implica que ésta debe crear valor para: a) el accionista o propietario, b) el cliente, atendiendo a sus demandas (precios competitivos, etc.), c) los proveedores, pagando precios justos por sus productos o servicios, y d) los empleados,

ya sean directivos o no, preservando y creando empleo, pagando salarios justos, proporcionando beneficios sociales, formación, estabilidad y motivación.

- **Responsabilidad social.** Supone el respeto de la letra y espíritu de las leyes, el respeto de las costumbres y la herencia cultural, así como implicarse en la vida política y cultural. Los dos primeros aspectos requieren que la empresa acepte los estándares legales y socioculturales de la sociedad en la que operan, mientras que el último supone un papel más activo de la empresa, adoptando iniciativas que mejoran el bienestar general de la sociedad.
- **Responsabilidad medioambiental.** Puesto que la actividad de la empresa tiene un impacto sobre el medio ambiente, debe procurar satisfacer las necesidades actuales de sus grupos de interés sin comprometer las de las generaciones futuras, contribuyendo así al desarrollo sostenible.

#### ***4.2.12 Indicadores de la Responsabilidad Social Empresarial para las COAC***

Los indicadores de Responsabilidad Social para las Cooperativas de Ahorro y Crédito, surgen como una contribución dentro del proyecto de investigación desarrollado en la Universidad Nacional de Loja, el cual analiza con exhaustividad los procesos cooperativos relacionados con la doctrina de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su potencial aplicación en las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) de la provincia de Loja; planteando una metodología base para medir la RSE por medio de indicadores, de acuerdo a las características y necesidades específicas (Peña et al. 2022).

**4.2.12.1 Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial.** El trabajo que las instituciones financieras del Sector de la Economía Popular Solidaria (EPS) se relaciona con sus diversos stakeholders como lo son: los socios, proveedores, estado, comunidad en general en la gestión de la responsabilidad social empresarial como participantes sociales cuya gestión es considerada por Comisión Europea, (2002) como inversión, mas no como un gasto. Invertir en sus socios, en sus empleados y otros actores es trabajar en coordinación y en beneficio de toda una comunidad.

Una organización de la EPS desarrolla sus actividades en el área financiera construyendo relaciones sociales iniciando con el cuidado del capital humano de la institución como un activo más, otorgando servicios de calidad a sus socios, coordinando servicios con proveedores y aportando con valores a las instituciones pública y de control. Así mismo, la responsabilidad social es considerada como una oportunidad de fortalecer el liderazgo de toda la institución dentro de la industria, así como de fortalecer la innovación interna hacia las demás empresas como certificación de cumplimiento de parámetros de RSE.

Los indicadores se han delineado para la dimensión social como un compromiso de las cooperativas hacia sus stakeholders, luego del estudio de investigación empírico y

asumiendo el objetivo de cumplir un diálogo social que eleve y mejore las condiciones sociales de vida, son los siguientes.

**Tabla 1**

*Indicador: Programa de inducción y socialización para empleados*

<b>Dimensión:</b>	<b>Social</b>
Indicador:	Existencia de un programa formal de inducción y socialización dirigido a los nuevos empleados.
Código:	SOC101
Conceptualización:	Se refiere al medio de planificación que la cooperativa contempla para entregar la información al nuevo empleado, socializando los aspectos básicos que se ejercen en la organización.
Unidad de medida:	Existencia de la planificación de inducción
Tipo:	Cualitativo
Responsables:	Departamento de Recursos Humanos
Stakeholders	Empleados, directivos, trabajadores.

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

Es un proceso relativamente corto pero muy importante en el cual la persona se integra a la empresa, se le ofrece la bienvenida, conoce de manera general los principales aspectos que lo harán sentirse en confianza e iniciar sus actividades de manera adecuada.

**Tabla 2**

*Indicador: Reglamento de seguridad y salud laboral*

<b>Dimensión:</b>	<b>Social</b>
Indicador:	Disponibilidad de “Reglamento de Seguridad y salud laboral”.
Código:	SOC102
Conceptualización:	Es una herramienta que las organizaciones disponen como mecanismo de Gestión de riesgos laborales y de enfermedades profesionales que promueve una cultura prevención en estas áreas.
Unidad de medida:	Disponibilidad o existencia
Tipo:	Cualitativo
Responsables:	Departamento de Recursos Humanos
Stakeholders	Empleados

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

El indicador es pertinente en dos etapas, la socialización del reglamento y el cumplimiento de todas sus partes, es decir en la adopción de políticas de seguridad laboral, planificación y aplicación, gestión de la seguridad, capacitación, supervisión y evaluación.

**Tabla 3***Indicador: Condiciones ergonómicas*

<b>Dimensión:</b>	<b>Social</b>
Indicador:	Disponibilidad de mobiliario acorde a las actividades y procesos desarrollados.
Código:	SOC103
Conceptualización:	Se refiere a mobiliario colaborativo con diseño ergonómico que permite trabajar más de seis horas consecutivas en conectividad con equipos, tecnologías y en coordinación con otras áreas.
Unidad de medida:	Porcentaje
Tipo:	Cuantitativo
Responsables:	Departamento de Seguridad Laboral, Contable
Stakeholders	Empleados, Socios

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

El indicador radica en minimizar la tasa de siniestralidad por uso de mobiliario no ergonómico, condición, que puede perjudicar la salud de los empleados de las COAC, como afecciones osteomusculares y visuales, que en el largo plazo incapacitarían parcial o totalmente a las personas.

**Tabla 4***Indicador: Atención médica, odontológica y servicio de farmacia*

<b>Dimensión:</b>	<b>Social</b>
Indicador:	Atención médica, odontológica y servicios de farmacia
Código:	SOC104
Conceptualización:	Atención médica dirigida a los socios, empleados y directivos con profesionales de la salud además de la atención odontológica en el dispensario o unidad de salud perteneciente a la COAC con otras instituciones o casas de salud.
Unidad de medida:	Número
Tipo:	Cuantitativo y Cualitativo (Informe de jornadas médicas)
Responsables:	Unidad de prevención de riesgos laborales y Departamento Contable
Stakeholders	Empleados, socios y sus familias y, directivos

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

La finalidad del indicador es facilitar la atención médica, a fin de que, la COAC evite o minimice las desigualdades socioeconómicas creando valor social y comprometiéndose con las expectativas.

**Tabla 5**

*Indicador: Capacitación y ejecución de programas de salud dirigidos a la prevención de enfermedades*

<b>Dimensión:</b>	<b>Social</b>
Indicador:	Capacitación y ejecución de programas de promoción de la salud y seguridad.
Código:	SOC105
Conceptualización:	Son actividades coherentes de servicio pertenecientes a programas de capacitación que llevan a cabo las cooperativas de ahorro y crédito dentro de la gestión estratégica de promoción de la salud y manejo de enfermedades.
Unidad de medida:	Número
Tipo:	Cuantitativo y Cualitativo.
Responsables:	Gerentes y/o directivos, Unidad de salud ocupacional, Unidad de atención médica.
Stakeholders	Empleados, socios y directivos

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

La finalidad es establecer necesidades detectadas en el entorno en cuanto a falta de conocimiento de cómo prevenir enfermedades y gestionar la salud correctamente, de esta forma se prevén cambios en las personas gestionados con recursos de la institución financiera.

**Tabla 6**

*Indicador: Flexibilidad de horarios laborales*

<b>Dimensión:</b>	<b>Social</b>
Indicador:	Flexibilidad de horarios según actividades particulares
Código:	SOC106
Conceptualización:	Gestión en el adecuamiento y flexibilidad de los horarios de labores que los empleados cumplen en la institución, considerando que este proceso no afecte al desempeño en el otorgamiento de servicios.
Unidad de medida:	Informe
Tipo:	Cuantitativo
Responsables:	Gerentes y/o directivos, Recursos Humanos
Stakeholders	Empleados, directivos y trabajadores

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

La finalidad de flexibilizar horarios se deriva de varias necesidades, entre ellas es el poder conciliar la vida laboral con la familiar que en la mayoría de los casos se debe a eventos

impostergables como: ceremonias de graduación de hijos u otros actos académicos que representan el mayor porcentaje de motivos para las solicitudes de ausencia laboral.

**Tabla 7**

*Indicador: Inserción laboral de personas sin discriminación*

<b>Dimensión:</b>	<b>Social</b>
Indicador:	Inserción laboral de personas sin discriminación alguna
Código:	SOC107
Conceptualización:	Se refiere a la inserción laboral de las personas otorgándoles un trato igualitario sin tomar en cuenta de forma equivocada condiciones que puedan ser motivo para juzgar y cometer actos de discriminación.
Unidad de medida:	Informe, Número
Tipo:	Cualitativo, Cuantitativo
Responsables:	Gerentes y/o directivos, Recursos Humanos
Stakeholders	Empleados, directivos y trabajadores.

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

La finalidad del indicador es evaluar la transparencia de la cooperativa en el trato igualitario hacia los empleados, directivos y trabajadores sin medidas discriminatorias, es decir que el trato debe ser igual a todos los empleados, trabajadores y directivos.

**Tabla 8**

*Indicador: Programas y planes de formación y capacitación*

<b>Dimensión:</b>	<b>Social</b>
Indicador:	Programas de formación a empleados, directivos y comunidad.
Código:	SOC108
Conceptualización:	Constituyen varias actividades de capacitación -aprendizaje con programas dirigidos a solventar las necesidades de conocimiento previamente detectadas en los stakeholders (empleados, directivos y comunidad en general).
Unidad de medida:	Unidad
Tipo:	Cualitativo, Cuantitativo
Responsables:	Gerente, directores departamentales, Recursos humanos,
Stakeholders	Empleados, directivos y comunidad

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

La finalidad del indicador es el desarrollo de capacitaciones, talleres formativos, charlas, entre otros tipos de acercamientos legitimando a la COAC por el respeto de los derechos humanos y el fortalecimiento de las capacidades de todos sus stakeholders.

**Tabla 9***Indicador: Auspicio en formación y capacitación profesional*

<b>Dimensión:</b>	<b>Social</b>
Indicador:	Auspicios en formación y capacitación
Código:	SOC109
Conceptualización:	Se refiere al auspicio por parte de la cooperativa a los empleados que desean acceder a cursos de formación profesional, apoyo en el aprendizaje y conocimientos, y al fortalecimiento de las habilidades que influyen directamente en la productividad laboral.
Unidad de medida:	Valor
Tipo:	Cuantitativo
Responsables:	Departamento de Recursos Humanos y Departamento contable
Stakeholders	Empleados y directivos

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

La finalidad del indicador es la flexibilidad en el horario laboral mientras la capacitación se esté desarrollando, de esta forma se evita el incumplimiento de la prestación de servicios a los socios de la cooperativa de forma adecuada.

**Tabla 10***Indicador: Opinión y satisfacción de los empleados*

<b>Dimensión:</b>	<b>Social</b>
Indicador:	Opinión y satisfacción de empleados
Código:	SOC110
Conceptualización:	Contiene actividades que evalúan el ambiente laboral hacia sus compañeros de trabajo, directivos y superiores, elaboración de una crítica constructiva y entrega de recomendaciones.
Unidad de medida:	Existencia del proceso
Tipo:	Cualitativo
Responsables:	Gerente, jefes departamentales, Personal designado
Stakeholders	Empleados y directivos

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

La finalidad del indicador es evaluar el ambiente laboral hacia sus compañeros de trabajo, directivos y superiores en función de las relaciones éticas profesionales positivas que influye en la RSE hacia los socios, en los que se genera confianza y se entrega un mensaje de unidad dentro de la organización.

**Tabla 11***Indicador: Gestión en la prevención del acoso sexual y laboral*

<b>Dimensión:</b>	<b>Social</b>
Indicador:	Cuenta con un plan estratégico para la gestión del acoso sexual y laboral
Código:	SOC111
Conceptualización:	Documento o guía para prevención de todo acto y comportamiento verbal o físico no deseado de naturaleza sexual que se presenta en el trabajo y atenta contra la dignidad de una persona de manera que se sienta intimidada y ofendida.
Unidad de medida:	Existencia de la guía
Tipo:	Cualitativo
Responsables:	Gerente
Stakeholders	Empleados, directivos.

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

La finalidad del indicador es ofrecer a los empleados entendimiento del concepto de “acoso sexual laboral”, hasta el compromiso de no cometer actos relacionados al tema que atenten contra los demás empleados de la institución y compañeros de trabajo.

**Tabla 12***Indicador: Programas de apoyo a la comunidad*

<b>Dimensión:</b>	<b>Social</b>
Indicador:	Programas de apoyo a la comunidad
Código:	SOC112
Conceptualización:	Los programas de apoyo a la comunidad se refieren a la ejecución de proyectos que utilizan recursos no reembolsables que se dirigen a las comunidades en actividades que mejoran su calidad de vida.
Unidad de medida:	Existencia del proceso, número, monto destinado al desarrollo de programas
Tipo:	Cualitativo, Cuantitativo
Responsables:	Gerente
Stakeholders	Comunidad

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

La finalidad del indicador es la promoción, auspicio y cobertura del costo total del proyecto o de un porcentaje por parte de la cooperativa de ahorro y crédito.



**Tabla 13***Indicador: Contratación de seguro privado de salud para empleados*

<b>Dimensión:</b>	<b>Social</b>
Indicador:	Registra la contratación de un seguro privado de salud para los empleados y trabajadores
Código:	SOC113
Conceptualización:	Un contrato de seguro de salud privada es un servicio que la organización ofrece en convenio con casas de salud que para la atención médica de los empleados de la cooperativa de acuerdo con las cláusulas establecidas para el efeto.
Unidad de medida:	Número, Valor o %
Tipo:	Cuantitativo
Responsables:	Seguridad ocupacional
Stakeholders	Empleados, directivos.

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

La finalidad del indicador es ofrecer al empleado el bienestar en la atención médica de la salud con un servicio ágil cuyos costos según las cláusulas establecidas las asuma la compañía aseguradora y, la adquisición de este seguro se lo realice mediante convenio entre la cooperativa y la aseguradora.

**Tabla 14***Indicador: Existencia del código de ética*

<b>Dimensión:</b>	<b>Social</b>
Indicador:	Código de ética
Código:	SOC114
Conceptualización:	Es una herramienta de la cooperativa de ahorro y crédito en la cual de manera formal se compromete ejercer actividades socialmente responsables en procesos relacionados a lo económico, social y ambiental.
Unidad de medida:	Existencia del Documento, socialización y aplicabilidad
Tipo:	Cualitativo
Responsables:	Gerente y directivos
Stakeholders	Empleados, directivos.

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

La finalidad del indicador es tomar las decisiones que valoran los grupos de interés exigiéndose contribuir a la sociedad al definir los criterios y establecer metas en todos los niveles de la cooperativa aplicando códigos de ética que refuercen los valores morales de sus miembros.

**Tabla 15***Indicador: Existencia de memorias anuales*

Dimensión:	Social
Indicador:	Memorias Anuales
Código:	SOC115
Conceptualización:	Se refiere a la presentación anual de un informe donde se detalla e identifica las acciones ejecutadas en el ejercicio económico concluido que se lo elabora de forma cronológica y caracterizada en acciones.
Unidad de medida:	Existencia del Documento, socialización y presentación a la comunidad.
Tipo:	Cualitativo
Responsables:	Gerente y directivos
Stakeholders	Empleados, directivos.

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

La finalidad del indicador es el cumplimiento de transparentar a los socios, directivos, y comunidad en general el actuar de la institución en el cumplimiento de la visión, misión y objetivos declarados.

**4.2.12.2 Indicadores de Responsabilidad Económica Empresarial.** La inclusión financiera es la incorporación de la población al sistema financiero, del que actualmente por diversos motivos está excluida, es decir no tienen acceso ni reciben los servicios financieros que se prestan, surgiendo bajo este concepto una solución para eliminar la privación de contar con oportunidades y servicios que les permita salir de la pobreza. (Rivera y Guerra, 2020).

Gran parte de la población mundial no se ha integrado con éxito instituciones financieras como socios, por ejemplo, los llamados miembros de cooperativas de ahorro y crédito (COAC), como resultado, no tienen acceso a cuentas de ahorro, préstamos y seguros adicionales, remesas, compensaciones de inversión, etc., esto han surgido varios conceptos relacionados con la inclusión financiera, Por ejemplo: la banca, profundización financiera, relajación financiera, etc.

La gestión de las instituciones del sector financiero de la Economía Popular y Solidaria (EPS) van más allá de la prestación de productos y servicios a los segmentos que muchas veces no son beneficiados por la banca tradicional. Su gestión se enmarca en la calidad de “solidaria” con los participantes de este sector y sus allegados, es decir con los socios, empleados, proveedores y las familias de estos, haciendo prevalecer los principios por los cuales se guían principalmente la prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales, la responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas.

El compromiso con la comunidad en su transformación social es una característica de las instituciones del sector de la EPS con el aporte que estas otorguen a sus asociados, de ahí la importancia de su gestión encaminada a la cooperación para que los integrantes o stakeholders de este sector logren un crecimiento económico que propenderá a su estabilidad económica y bienestar familiar.

**Tabla 16**

*Indicador: Inclusión financiera territorial (créditos área rural)*

<b>Dimensión:</b>	<b>Económica</b>
Indicador:	Inclusión financiera territorial (Microcréditos)
Código:	ECO201
Conceptualización:	Los Microcréditos son productos financieros otorgados en préstamos como instrumento de financiación de pequeños proyectos a personas que pertenecen a grupos con un reducido nivel de recursos económicos.
Unidad de medida:	Monto de créditos Otorgados en el área rural % de Valores crediticios concedidos
Tipo:	Cuantitativo
Responsables:	Departamento de cartera de crédito
Stakeholders	Socios de la COAC

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

La finalidad del indicador es ofrecer servicios y productos financieros específicamente a la población con bajos ingresos, que trabajan en el sector informal, o que viven en zonas rurales, con el fin, de la creación de servicios y productos dirigidos a las microfinanzas.

**Tabla 17**

*Indicador: Inclusión financiera segmentada por géneros*

<b>Dimensión:</b>	<b>Económica</b>
Indicador:	Inclusión financiera segmentado por géneros: Créditos otorgados a mujeres emprendedoras
Código:	ECO202
Conceptualización:	La inclusión financiera dirigida al segmento de mujeres emprendedoras refiere a la asistencia en el empoderamiento y autonomía económica de estas, disminuyendo la brecha existente entre el financiamiento otorgado a las pequeñas y el concedido a las medianas empresas formales de propiedad de mujeres.
Unidad de medida:	Tasa porcentual de crediticios concedidos
Tipo:	Cuantitativo

Responsables:	Departamento de cartera de crédito
Stakeholders	Socios (mujeres) de la COAC

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

La finalidad del indicador está direccionada a generar los marcos integrales y fomentar el espíritu empresarial de las mujeres desarrollando la igualdad de género en esta área de las finanzas.

### Tabla 18

*Indicador: Inclusión financiera segmentada microempresas*

Dimensión:	Económica
Indicador:	Inclusión financiera segmentada: Microempresas
Código:	ECO203
Conceptualización:	La inclusión financiera dirigida a la microempresa se trata de los servicios ofrecidos por las instituciones financieras a las unidades productivas que tienen entre 1 y 9 trabajadores, están legalmente constituidas y registradas antes las autoridades competentes.
Unidad de medida:	% de Valores crediticios concedidos
Tipo:	Cuantitativo
Responsables:	Departamento de cartera de crédito
Stakeholders	Socios microempresariales de la COAC pertenecientes a las microempresas

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

La finalidad del indicador es la inclusión financiera respecto a los créditos otorgados a las microempresas que producen en menor escala, tienen además características personales o familiares en el área de la producción, el comercio, prestación de servicios.

### Tabla 19

*Indicador: Inclusión financiera migrantes y emigrantes retornados*

Dimensión:	Económica
Indicador:	Inclusión financiera segmentada: Migrantes retornados
Código:	ECO204
Conceptualización:	Trata del otorgamiento de servicios y productos financieros a los solicitantes en condiciones de migrantes y emigrantes retornados, aprovechando las potencialidades de conocimientos y habilidades en el emprendimiento adquirido fuera del país.
Unidad de medida:	Monto de créditos otorgados a migrantes y emigrantes retornados, % de Valores crediticios concedidos
Tipo:	Cuantitativo

Responsables:	Departamento de cartera de crédito
Stakeholders	Socios de la COAC

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

La finalidad del indicador es la inclusión financiera a los emigrantes retornados y migrantes, que al hacer el análisis de crédito se establece como gerente, otorgaría un crédito a quien no tiene respaldo para pagar.

### Tabla 20

*Indicador: Inclusión financiera segmentada: apoyo a emprendimientos*

Dimensión:	Económica
Indicador:	Inclusión financiera segmentada: Apoyo a Primeros emprendimientos
Código:	ECO205
Conceptualización:	Se trata del apoyo financiero que la institución otorga a los emprendimientos como diseño, administración y ejecución de un proyecto que se inicia como un negocio particular o microempresa, asumiendo los riesgos que implica lanzar al mercado un producto que busca clientes para obtener ganancias.
Unidad de medida:	Monto de créditos otorgados a Socios, % de Valores crediticios concedidos
Tipo:	Cuantitativo
Responsables:	Departamento de cartera de crédito
Stakeholders	Socios de la COAC

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

La finalidad del indicador es la ejecución de proyectos de emprendimiento, ya que la oferta de financiamiento es la piedra angular en las diversas etapas del desarrollo del emprendedor.

### Tabla 21

*Indicador: Inclusión financiera segmentada: tipos de créditos*

Dimensión:	Económica
Indicador:	Inclusión financiera segmentada: Tipos de Créditos
Código:	ECO206
Conceptualización:	La evaluación radica en el análisis del efecto ocasionado en determinado sector, es decir el impulso que se concede a los diferentes sectores productivos.
Unidad de medida:	Monto según tipo de créditos otorgados a Socios, % de Valores crediticios concedidos
Tipo:	Cuantitativo

Responsables:	Departamento de cartera de crédito
Stakeholders	Socios de la COAC

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

La finalidad del indicador es la información y metodología se aplicará a cada segmento de crédito según su finalidad y aporte a la economía del sector; es similar a las detalladas en los indicadores ECO 201- ECO 205.

### Tabla 22

*Indicador: Inclusión financiera segmentada: socios menores a 18 años*

Dimensión:	Económica
Indicador:	Inclusión financiera segmentada: Socios menores a 18 años
Código:	ECO207
Conceptualización:	Se refiere a las cuentas creadas a nombre de menores de edad como una estrategia de educación e inclusión financiera considerada como instrumento para estimular el crecimiento y aumentar la estabilidad financiera, temas que los niños y jóvenes deben conocer ampliamente.
Unidad de medida:	Número de cuentas creadas por rango de edad, Menores de 18 años
Tipo:	Cuantitativo
Responsables:	Departamento de cuentas
Stakeholders	Socios de la COAC

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

La finalidad del indicador es el aprovechamiento de la normativa regulatoria de las instituciones financieras que permiten la apertura de una cuenta de ahorro para un joven bajo tutela.

### Tabla 23

*Indicador: Inclusión financiera segmentada: servicios financieros otorgados a socios de la tercera edad*

Dimensión:	Económica
Indicador:	Inclusión financiera segmentada: Servicios de crédito otorgados a socios de la tercera edad
Código:	ECO208
Conceptualización:	Se trata de créditos ofertados a los adultos mayores con fundamento en su renta de jubilación que muchas veces no es suficiente para enfrentar gastos corrientes.
Unidad de medida:	Valor total y/o Valores crediticios expresados en porcentaje concedidos a socios de la tercera edad
Tipo:	Cuantitativo

Responsables:	Departamento de cartera de crédito
Stakeholders	Socios de la COAC

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

La finalidad del indicador es la población en relación a la salud, alimentación, vivienda y en ciertos casos en lo que se relaciona con algunas actividades productivas, considerándose en el grupo etario de la vejez

#### **Tabla 24**

*Indicador: Autonomía de la institución: captación de valores en relación con las fuentes de fondeo (concentración de ahorros e inversiones)*

<b>Dimensión:</b>	<b>Económica</b>
Indicador:	Autonomía de la Institución: Captación de valores según fuentes de fondeo
Código:	ECO209
Conceptualización:	Se calcula el valor de los fondos captados según las fuentes de financiamiento sin que sus aportes de capital sobrepasen un porcentaje que ponga en riesgo la autonomía de la cooperativa y de todos los socios tomando en cuenta la normativa y leyes establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.
Unidad de medida:	Valor
Tipo:	Cuantitativo
Responsables:	Departamento
Stakeholders	Socios de la COAC

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

La finalidad del indicador es afrontar las instituciones financieras que están en causal de la no determinación de la concentración de pasivos y los correctivos a tiempo, dirigidos a una movilización de depósitos de forma inesperada y la de evitar poner en riesgo la autonomía de la institución.

#### **Tabla 25**

*Indicador: Inclusión financiera calidad y tipo de servicios de ahorro e inversión*

<b>Dimensión:</b>	<b>Económica</b>
Indicador:	Inversión socialmente responsable: Planes de depósito o certificados de depósitos dirigidos a jubilación, inversión en educación y estudios.
Código:	ECO210
Conceptualización:	Se evalúa la innovación de servicios ofrecidos a los socios según sus necesidades, por otro lado, la tasa de interés pasiva ofrecida a los planes de inversión socialmente responsables podrá ser superior a la

---

emitida por el Banco Central para motivar el ahorro direccionado a los planes de inversión en mención.

Unidad de medida: Existencia de programas de inversión con enfoque socialmente responsable por año.

Tipo: Cualitativo y Cuantitativo

Responsables: Departamento de inversiones

Stakeholders: Socios de la COAC

---

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

La finalidad del indicador son las necesidades que está direccionado a gestionar de manera acertada las actividades con los recursos generados por la inversión, además de asegurar el cumplimiento a cabalidad de dichos planes.

### **Tabla 26**

*Indicador: Inclusión financiera: calidad y tipo de servicios de seguros exigibles*

---

<b>Dimensión:</b>	<b>Económica</b>
Indicador:	Seguros sostenibles direccionados a los créditos
Código:	ECO211
Conceptualización:	Se coordina con la institución aseguradora las cláusulas del contrato de seguros las mismas que se enmarcan en una protección al máximo del socio.
Unidad de medida:	Número de reclamos de seguros efectivizados.
Tipo:	Cualitativo y Cuantitativo.
Responsables:	Departamento de crédito
Stakeholders	Socios de la COAC.

---

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

La finalidad del indicador es realizar un análisis de las situaciones de riesgo y los motivos para el atraso en el pago de los créditos o que el socio no esté en la capacidad del pago del saldo de la deuda.

### **Tabla 27**

*Indicador: Gestión de la cooperativa, gestión económica dirigida a los stakeholders*

---

<b>Dimensión:</b>	<b>Económica</b>
Indicador:	Generación de valor dirigida a los stakeholders
Código:	ECO212
Conceptualización:	Se refiere a los sueldos y salarios entregados, los valores como aportaciones a la seguridad social.
Unidad de medida:	Valor en moneda corriente
Tipo:	Cuantitativo

---



Responsables:	COAC
Stakeholders	Empleados, Socios de la COAC, Proveedores Instituciones recaudadoras de impuestos, Instituciones controladoras de actividades.

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

La finalidad del indicador es el funcionamiento y crecimiento de las organizaciones de Economía Popular y Solidaria que se establecen en una población de acuerdo a sus condiciones socioeconómicas, se han implementado los mecanismos para que los diversos agentes del mercado de factores fluyan en función de la oferta y demanda.

### **Tabla 28**

*Indicador: Gestión de la cooperativa, definición de tasa de interés*

<b>Dimensión:</b>	<b>Económica</b>
Indicador:	Tasas de interés
Código:	ECO213
Conceptualización:	Se refiere al valor de la tasa de interés activa de los créditos en relación con la tasa activa referencial del Banco Central de Ecuador.
Unidad de medida:	Cumplimiento del indicador, Montos de crédito otorgados a una tasa menor que la referencial efectiva emitida por el Banco Central.
Tipo:	Cualitativo y Cuantitativo (número de operaciones)
Responsables:	Departamento de crédito
Stakeholders	Socios de la COAC

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

La finalidad del indicador es facilitar la evaluación de la RSE, respecto al otorgamiento de créditos con tasas de interés accesibles para el deudor abaratando los costos de inversión o de consumo dependiendo del segmento de crédito que se está gestionando.

### **Tabla 29**

*Indicador: Gestión de la cooperativa, provisión para cobertura de riesgos en el ámbito laboral*

<b>Dimensión:</b>	<b>Económica</b>
Indicador:	Provisiones riesgo reconocimiento laboral
Código:	ECO214
Conceptualización:	Se refiere al valor que se provisiona para reconocer un posible riesgo en casos en los cuales los empleados y trabajadores por factores externos deban cumplir actividades laborales sin que estas incrementen la productividad de la COAC como es el caso de pago de sueldos a trabajadores
Unidad de medida:	Valor en Estado Financiero

Tipo:	Cuantitativo
Responsables:	Departamento de crédito
Stakeholders	Socios de la COAC

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

La finalidad del indicador es que las cooperativas de ahorro y crédito puedan contar con fondos de previsión para solventar los gastos de sueldos y salarios o valores para asistencia en este caso por enfermedad.

### Tabla 30

*Indicador: Gestión de la organización, refinanciamiento de obligaciones*

Dimensión:	Económica
Indicador:	Facilidades en refinanciamiento de deuda
Código:	ECO215
Conceptualización:	Se refieren a medidas extraordinarias de refinanciamiento de crédito por situaciones no imputables al socio que, tiene como finalidad primera el aliviamiento de la carga económica y en segunda instancia el mantenerse con un historial crediticio positivo.
Unidad de medida:	Valor
Tipo:	Cuantitativo
Responsables:	Departamento de crédito
Stakeholders	Socios de la COAC

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

La finalidad del indicador es otorgar asistencia a las personas que por motivos no imputables se han visto afectados en sus ingresos y no pueden cumplir con sus obligaciones como en el caso de los microempresarios y emprendedores que tienen problemas de liquidez.

**4.2.12.3 Indicadores de Responsabilidad Ambiental Empresarial.** La Responsabilidad Social promueve el consumo sostenible de los recursos implementando medidas de eficiencia en el uso, tomando en cuenta prácticas y niveles de referencia que puedan ser medidos por indicadores; hace referencia además a las experiencias que se deben tener en el uso de material reciclado y reutilizarlos como medida de acciones concernientes al cuidado del medio ambiente.

Entre los recursos indica la energía eléctrica, el agua potable, materiales de oficina y fábricas, entre otros, y sostiene que para implementar la gestión eficiente de los recursos se debe identificar los que son usados de manera incorrecta causando desperdicios y la contaminación ambiental. Luego, para asegurar la disponibilidad de los recursos en el futuro es necesario implementar la gestión mediante cambios en los patrones de volúmenes de consumo.

Los indicadores en la dimensión ambiental registran e informan las medidas de eficiencia que las cooperativas de ahorro y crédito deben adoptar.

**Tabla 31**

*Indicador: Programa de retorno de envases*

<b>Dimensión:</b>	<b>Ambiental</b>
Indicador:	Programa de retorno de envases
Código:	AMB301
Conceptualización:	Se refiere a contar con una planificación o actividad especial dirigida a procesos de retornos de envases, embalajes, cartuchos de tinta, u otro tipo de objetos obsoletos usados y generados dentro de la cooperativa y fuera de ella (comunidad) para su entrega o desecho de manera adecuada que comprende el reciclaje.
Unidad de medida:	Nominal
Tipo:	Cualitativo
Responsables:	Directivos
Stakeholders	Empleados, Socios, Directivos de la COAC y comunidad en general

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

La finalidad del indicador es reutilización de los envases se enmarca en el pilar medioambiental que se enfoca hacia una vida sostenible en la cual todas las personas de un lugar participan.

**Tabla 32**

*Indicador: Consumo de papel, reutilización y reciclaje*

<b>Dimensión:</b>	<b>Ambiental</b>
Indicador:	Consumo de papel
Código:	AMB302
Conceptualización:	Una estrategia dirigida a la disminución en la utilización del papel para no generar un impacto ambiental repercutiendo además en la optimización y efectividad de los procesos reemplazando los recursos mediante la utilización de las TIC's.
Unidad de medida:	Unidad monetaria
Tipo:	Cuantitativo
Responsables:	Departamento contable
Stakeholders	Empleados, Socios de la COAC y comunidad en general

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

La finalidad del indicador es radicar en la cooperativa al utilizar menos papel como material de oficina, está colaborando en la disminución de tala de árboles, donde las

manufacturas encargadas de la producción de papel al contar con menos demanda del producto se verán obligadas a disminuir su producción y por ende la tala de árboles.

**Tabla 33**

*Indicador: Innovación y creación de servicios financieros con la aplicación de nuevas tecnologías*

<b>Dimensión:</b>	<b>Ambiental</b>
Indicador:	Innovación y creación de servicios con aplicación de nuevas tecnologías.
Código:	AMB303
Conceptualización:	Se refiere al uso de la tecnología y herramientas digitales en el desarrollo de los servicios financieros llamadas Fintech con base a la transformación digital, de esta forma brinda seguridad al socio y puede ahorrar costos a las COAC.
Unidad de medida:	Número
Tipo:	Cuantitativo
Responsables:	Departamento Informático
Stakeholders	Socios de la COAC

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

La finalidad del indicador es otorgar beneficios como ahorro de recursos, tiempo, impresiones de documentos y movilización de los socios; sin embargo, esta prestación de servicios debe ser íntegra brindando al socio plataformas seguras y de fácil manejo.

**Tabla 34.**

*Indicador: Uso eficiente de recursos (energía eléctrica y agua potable)*

<b>Dimensión:</b>	<b>Ambiental</b>
Indicador:	Consumo de energía eléctrica y agua potable
Código:	AMB304
Conceptualización:	Consumo de agua potable /Empleado estimado en el periodo realizando la comparación del consumo promedio en el periodo t con el periodo t-1.
Unidad de medida:	Kilowatios de energía eléctrica promedio consumido por empleado m3 promedio de agua potable consumido.
Tipo:	Cuantitativo
Responsables:	Departamento contable
Stakeholders	Empleados, trabajadores y directivos de la COAC

*Nota:* En la vida son los propuestos por Peña et al. (2022) y que se descubren en su totalidad.

La finalidad del indicador es promover conductas responsables hacia el cuidado del medio ambiente incentivando el ahorro de los recursos del agua y luz.

**4.2.13 Cuadro resumen de los Indicadores de responsabilidad social para cooperativas de ahorro y crédito**

<b>Código</b>	<b>Dimensión: Social</b>
<b>SOC101</b>	Programa de inducción y socialización para empleados
<b>SOC102</b>	Reglamento de seguridad y salud laboral
<b>SOC103</b>	Condiciones ergonómicas
<b>SOC104</b>	Atención médica, odontológica y servicio de farmacia
<b>SOC105</b>	Capacitación y ejecución de programas de salud a la prevención de enfermedades
<b>SOC106</b>	Flexibilidad de horarios laborales
<b>SOC107</b>	Inserción laboral de personas sin discriminación
<b>SOC108</b>	Programas y planes de formación y capacitación
<b>SOC109</b>	Auspicio en formación y capacitación profesional
<b>SOC110</b>	Opinión y satisfacción de los empleados
<b>SOC111</b>	Gestión en la prevención del acoso sexual y laboral
<b>SOC112</b>	Programas de apoyo a la comunidad
<b>SOC113</b>	Contratación de seguro privado de salud para empleados
<b>SOC114</b>	Existencia del código de ética
<b>SOC115</b>	Existencia de memorias anuales
<b>Código</b>	<b>Dimensión: Económica</b>
<b>ECO201</b>	Inclusión financiera territorial
<b>ECO202</b>	Inclusión financiera segmentada por géneros
<b>ECO203</b>	Inclusión financiera segmentada: microempresas
<b>ECO204</b>	Inclusión financiera migrantes y emigrantes retornados
<b>ECO205</b>	Inclusión financiera segmentada: apoyo a emprendimientos
<b>ECO206</b>	Inclusión financiera segmentada: tipos de créditos
<b>ECO207</b>	Segmentada: socios menores a 18 años
<b>ECO208</b>	Servicios financieros otorgados a socios de la tercera edad
<b>ECO209</b>	Captación de valores en relación con las fuentes de fondeo
<b>ECO210</b>	Inclusión financiera - calidad y tipo de servicios de ahorro e inversión
<b>ECO211</b>	Calidad y tipo de servicios de seguros exigibles
<b>ECO212</b>	Gestión de la cooperativa – gestión económica dirigida a los stakeholders
<b>ECO213</b>	Gestión de la cooperativa - definición de tasa de interés
<b>ECO214</b>	Gestión de la cooperativa - provisión para cobertura de riesgos en el ámbito laboral
<b>ECO215</b>	Indicador: gestión de la organización-refinanciamiento de obligaciones
<b>Código</b>	<b>Dimensión: Ambiental</b>
<b>AMB301</b>	Programa de retorno de envases
<b>AMB302</b>	Consumo de papel, reutilización y reciclaje
<b>AMB303</b>	Innovación y creación de servicios financieros con la aplicación de nuevas tecnologías
<b>AMB304</b>	Uso eficiente de recursos (energía eléctrica y agua potable)

*Nota.* Información obtenida de la investigación de Peña et al. (2022)

### **4.3 Marco Legal**

En este apartado se mencionarán las leyes dentro del Ecuador que se relacionen con las cooperativas de ahorro y crédito que brindan financiamiento. Sin embargo, no existe un marco regulatorio para la RSE, ya que en el Ecuador las organizaciones o empresas no se limitan a practicar actividades de RSE.

#### **4.3.1 Superintendencia de Economía Popular y Solidaria**

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), es el organismo técnico de supervisión y control de las entidades del sector Financiero Popular y Solidario, y de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria del Ecuador que, en el ámbito de su competencia, promueve su sostenibilidad y correcto funcionamiento para proteger a sus socios. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022)

Funciones:

De acuerdo a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2011) estipula: Artículo 3.

Objeto. - La presente Ley tiene por objeto:

- a) Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado.
- b) Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas.
- c) Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.
- d) Instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley.
- e) Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento

#### **4.3.2 Código Orgánico Monetario y Financiero**

El Código Orgánico Monetario y Financiero (2014), establece el marco de políticas, regulaciones, supervisión, control y rendición de cuentas que rige los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros, el ejercicio de sus actividades y la relación con sus usuarios.

El Código Orgánico Monetario y Financiero tiene por objeto regular los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros del Ecuador.

Que, el artículo 284 de la Constitución de la República dispone que la política económica tendrá los siguientes objetivos:

- a. Asegurar una adecuada distribución del ingreso y de la riqueza nacional.

- b. Incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémicas, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional.
- c. Asegurar la soberanía alimentaria y energética.
- d. Promocionar la incorporación del valor agregado con máxima eficiencia, dentro de los límites biofísicos de la naturaleza y el respeto a la vida y a las culturas.
- e. Lograr un desarrollo equilibrado del territorio nacional, la integración entre regiones, en el campo, entre el campo y la ciudad, en lo económico, social y cultural.
- f. Impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo con respeto a los derechos laborales.
- g. Mantener la estabilidad económica, entendida como el máximo nivel de producción y empleo sostenibles en el tiempo.
- h. Propiciar el intercambio justo y complementario de bienes y servicios en mercados transparentes y eficientes.
- i. Impulsar un consumo social y ambientalmente responsable.

#### **4.3.3 Ley Orgánica de la Económica Popular y Solidaria**

La “Ley Orgánica de la Economía Popular Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario” entró en vigor a principios de 2012. Los objetivos de esta ley es reconocer, estimular y fortalecer el sector que genera empleo e ingresos, pero que nunca se habían tenido en cuenta hasta ahora (Ley Organica de Economia Popular Y Solidaria, 2011).

Los Tipos de emprendimientos se pueden regir bajo la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, son las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

#### **4.3.4 Ley Orgánica de instituciones del Sistema Financiero**

Esta ley ha sido creada con el propósito de regular las actividades de las instituciones financieras. En ella se establece los requisitos a las personas naturales o jurídicas para que puedan ejercer sus actividades de servicios, entre ellos la de préstamos bancarios. Sin embargo, también se establecen las sanciones para aquellas personas naturales o jurídicas que ejerzan la actividad de préstamo sin formar parte del sistema financiero. El artículo 121 muestra las prohibiciones y sanciones.

Art. 121.- Las personas naturales o jurídicas que no forman parte del sistema financiero y no cuenten con el respectivo certificado expedido por la Superintendencia de Bancos, quedarán expresamente prohibidas de realizar operaciones reservadas para las instituciones que integran dicho sistema, especialmente la captación de recursos del público, exceptuando la emisión de obligaciones cuando esta proceda al amparo de la Ley de Mercado de Valores.

Tampoco podrán hacer propaganda o uso de avisos, carteles, recibos, membretes, títulos o cualquier otro medio que sugiera que el negocio de dicha persona es de giro financiero o de seguros.

#### **4.3.5 Medidas legales sobre la RSE en Ecuador**

El marco legal de Ecuador incluye derechos económicos, sociales y ambientales orientados a cuatro dimensiones que pasan transversalmente por los cuerpos legales siguientes (Lima y López 2012):

- Las que vinculan la relación con el medio ambiente.
- Las que median entre el Estado, la sociedad y la empresa, terceras personas.
- Las que regulan a los clientes / usuarios, público externo y la empresa.
- Las que intervienen en la relación trabajador, público interno y empresa.

Entre las leyes ecuatorianas que contemplan temas de responsabilidad social empresarial, se pueden citar las siguientes:

- Ley Orgánica de Empresas Públicas LOEP: en cuyo artículo Art. 3. se tratan temas de desarrollo sustentable, costos socio-ambientales y control social en la exploración, explotación e industrialización de los recursos naturales renovables y no renovables (Ecuador 2009).
- Ley Orgánica de Transparencia y Administración de la Información Pública: está relacionada al principio de la RSE de transparencia y rendición de cuentas hacia los stakeholders; en su Art. 2.- Objeto de la Ley, se “garantiza y norma el ejercicio del derecho fundamental de las personas a la información conforme a las garantías consagradas en la Constitución Política de la República, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Convención Interamericana sobre Derechos Humanos y demás instrumentos internacionales vigentes, de los cuales nuestro país es signatario.” (Ecuador 2004).
- Ley Orgánica del Servicio Público: se relaciona con la teoría de los stakeholders internos, específicamente los empleados de la organización; ya que su objetivo es “propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.” (Ecuador 2010)
- Ley de la Economía Popular y Solidaria: define que las personas y organizaciones amparadas en esta ley se guíen por principios, entre los que destacan “La



responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas” (Ecuador 2011).

- Código Orgánico Ambiental: constituye en la actualidad la norma más importante del país en materia ambiental, pues en esta se regulan aquellos temas necesarios para una gestión ambiental adecuada. Por ejemplo, en su Art. 3. establece “Establecer los principios y lineamientos ambientales que orienten las políticas públicas del Estado. La política nacional ambiental deberá estar incorporada obligatoriamente en los instrumentos y procesos de planificación, decisión y ejecución, a cargo de los organismos y entidades del sector público” (Ecuador 2017).

Además, algunas instituciones del sistema financiero han desarrollado diversas acciones que integran principios de responsabilidad social y los principios de desarrollo sostenible; por ejemplo, la implementación de códigos éticos para empleados ha permitido guiar el accionar de los servidores públicos a sea en las relaciones externas (con los ciudadanos y otras organizaciones) como en sus relaciones internas (con sus compañeros de trabajo).

## **5. Metodología**

### **5.1 Área de Estudio**

El estudio de Responsabilidad Social Empresarial se realizó a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cristo Rey” ubicada al sur del Ecuador, específicamente en la ciudad de Loja, Barrio Motupe vía a Turupamba. Actualmente, la institución se ubica en el segmento cuatro dentro del sector financiero cooperativo de la Economía Popular y Solidaria, lo que permite seguir brindando a sus socios, jóvenes y organizaciones productos, servicios financieros y otros productos de carácter social.

### **5.2 Enfoque y Métodos de Investigación**

#### **5.2.1 Enfoque Mixto**

La presente investigación adoptó el enfoque mixto, debido a que por medio del instrumento de la encuesta se recolectó información cualitativa y cuantitativa. Por un lado, se analizó, integro y discutió las actividades y conocimientos que tienen los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cristo Rey”, con respecto a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Por otro lado, se aplicaron indicadores de RSE preestablecidos en un estudio, que contiene parámetros de medición numéricos y no numéricos, agrupados en las dimensiones: social, económica y ambiental.

#### **5.2.2 Método Analítico**

Por medio de este método se analizó la información obtenida a través de la encuesta sobre las actividades y conocimientos de RSE que tienen los miembros de la cooperativa. Además, se analizó las respuestas a cada pregunta según el indicador, lo que permitió examinar y conocer el grado de cumplimiento de las acciones de RSE según el nivel de relevancia de cada dimensión estudiada.

#### **5.2.3 Método Deductivo**

Se utilizó el método deductivo basado en la caracterización de las dimensiones económica, social y ambiental, desde una perspectiva general a lo particular, mediante datos, estudios y conclusiones previas que permitieron conocer acciones de la Responsabilidad Social Empresarial de la COAC “Cristo Rey”

#### **5.2.4 Método Inductivo**

La presente investigación de enfoque mixto, abarca el método inductivo, que permitió analizar cada acción particular de RSE, mediante el instrumento de recolección de datos para contribuir a la obtención de información y finalmente realizar una conclusión.

### **5.3 Tipos y Alcance de la Investigación**

La investigación se caracteriza por ser de tipo:

### **5.3.1 Investigación Descriptivo**

Según Tamayo y Tamayo (2006) el tipo de investigación descriptiva, comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos; el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo, cosa funciona en el presente; la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, caracterizándose fundamentalmente por presentarnos una interpretación correcta.

Durante el desarrollo de la investigación se utilizó un estudio descriptivo, para el cumplimiento del objetivo N°1, debido a las recopilaciones de datos, consultas, y caracterización de la población objeto de estudio, importantes para el desarrollo de la investigación, así como observaciones, que permitieron verificar las acciones de la RSE, de la COAC "Cristo Rey".

### **5.3.2 Investigación Exploratoria**

El trabajo investigativo fue exploratorio debido a que las investigaciones sobre Responsabilidad Social Empresarial en las entidades financieras de la Economía Popular y Solidaria son restringidas. Por tal razón, el estudio exploró si los indicadores de RSE en las dimensiones social, económica y ambiental pueden proporcionar una perspectiva más amplia sobre la gestión implementada por la COAC "Cristo Rey".

### **5.3.3 Investigación Explicativo**

Al ser uno de los objetivos específicos aplicar indicadores de RSE, la investigación también se enmarca dentro de este tipo, puesto que, se estableció las relaciones causa efecto entre las dimensiones social, económico y ambiental en relación con la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cristo Rey". Adicionalmente, se contrasta la percepción entre el gerente, colaboradores y socios sobre las actividades, conocimientos y acciones entorno a la RSE de la institución.

## **5.4 Técnica de Investigación**

Las técnicas e instrumentos aplicados en el proyecto de integración curricular fueron los siguientes:

### **5.4.1 Técnica Bibliográfica**

A través de la técnica de investigación bibliográfica, se obtuvo información sobre conceptos, teorías y estudios de caso relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial. Así mismo, se indago sobre los indicadores de RSE para adoptarlos a la investigación objeto de estudio. De esta manera se utilizaron diversas fuentes de información secundaria, como libros, artículos, revistas científicas y bibliotecas virtuales, que ayudaron a construir el marco teórico que apoyo en el desarrollo general de la investigación.

#### **5.4.2 Instrumentos**

El instrumento utilizado fue la encuesta a través del diseño de un banco de preguntas conforme los indicadores de Responsabilidad Social Empresarial para las Cooperativas de Ahorro y Crédito, propuestos por Peña et al. (2021), dirigidas al Gerente y colaboradores de la COAC "Cristo Rey, a efectos de conocer las prácticas actuales en materia de RSE, que permitan proponer un plan de RSE.

### **5.5 Recursos y Materiales**

#### **5.5.1 Materiales Físicos**

Se emplearon materiales de oficina como hojas, esferos, carpetas, calculadora, ya que sirvieron como soporte de anotaciones a lo largo del proyecto de investigación.

#### **5.5.2 Materiales Electrónicos**

En este aspecto hace referencia a la computadora que sirvió como herramienta para almacenar información importante para el proyecto de investigación, así mismo, ayudó a recolectar los datos y obtener resultados para el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

#### **5.5.3 Recursos Digitales**

Para desarrollar la investigación, se utilizaron libros, artículos científicos y otros recursos digitales a través de las páginas web de los diferentes entes reguladores como la Superintendencia de Bancos, Código Monetario y Financiero y Cooperativas de Ahorro y Crédito.

### **5.6 Tratamiento de Datos**

Para el tratamiento de datos del proyecto se utilizó la tabulación de datos generados de la encuesta aplicada a los colaboradores.

#### **5.6.1 Población y Muestra**

La población objeto de estudio comprendió al gerente y 18 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cristo Rey" de la ciudad de Loja, que realizan sus actividades en el sector Motupe (matriz), donde se efectuó la respectiva recolección de información, a través de la encuesta, con el fin de obtener resultados de la aplicación de RSE:

- Para la ejecución del primer objetivo se realizó una encuesta donde se empleó a los 18 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cristo Rey", con el fin, de conocer las actividades y conocimientos que tienen los miembros de la cooperativa, con respecto a la Responsabilidad Social Empresarial.
- Para el cumplimiento del segundo objetivo se efectuó una encuesta dirigida al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cristo Rey", con el fin, de determinar las prácticas socialmente responsables, enfocándose a los directivos y socios mediante los indicadores de Responsabilidad Social Empresarial.

## 6. Resultados

### 6.1 Objetivo 1: Caracterizar actividades y conocimientos que tienen los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cristo Rey “, con respecto a la Responsabilidad Social Empresarial.

A continuación, se presentan los resultados de las encuestas, cuyo diseño consta en el anexo 1; aplicadas a los 18 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cristo Rey” que permitieron caracterizar las actividades y conocimientos de la RSE en función a los indicadores.

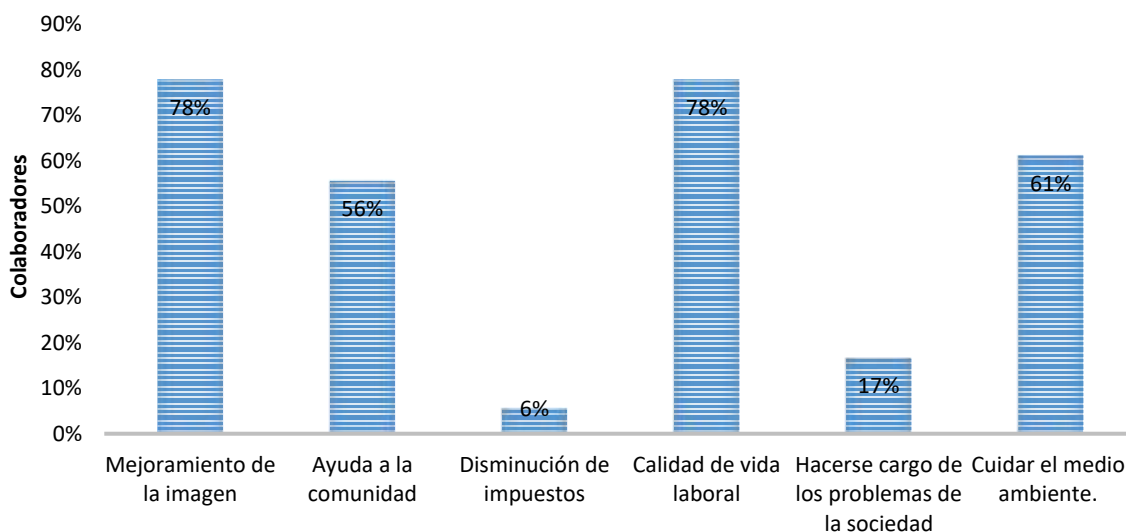
#### 6.1.1 Conocimientos que tienen los miembros de la COAC “Cristo Rey “, con respecto a la RSE

La Responsabilidad Social Empresarial hace referencia a la actitud y al conocimiento de prácticas que asumen las empresas con la finalidad de armonizar y lograr un equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental.

En la Figura 1 se observa que, el 78%, asocian la responsabilidad social empresarial como un mejoramiento de la imagen y calidad de vida laboral, en función a ello, las entidades generan confianza y credibilidad en sus recursos humanos y a la sociedad. Por otro lado, el 61%, sostienen que se asocia al cuidado del medio ambiente, donde la COAC promueve acciones que favorecen de manera sostenible el entorno en el que trabajan; el 56%, sostienen que la responsabilidad social está alineada a la ayuda comunitaria ya que contribuye a la construcción de oportunidades de desarrollo. Así mismo, en menor proporción el 6% y 11% respectivamente, señalan que la RSE se relaciona con hacerse cargo de los problemas de la sociedad y la disminución de impuestos, coherente con la inclusión financiera de los socios, y el fomento de buenas decisiones de ahorro e inversión.

**Figura 1.**

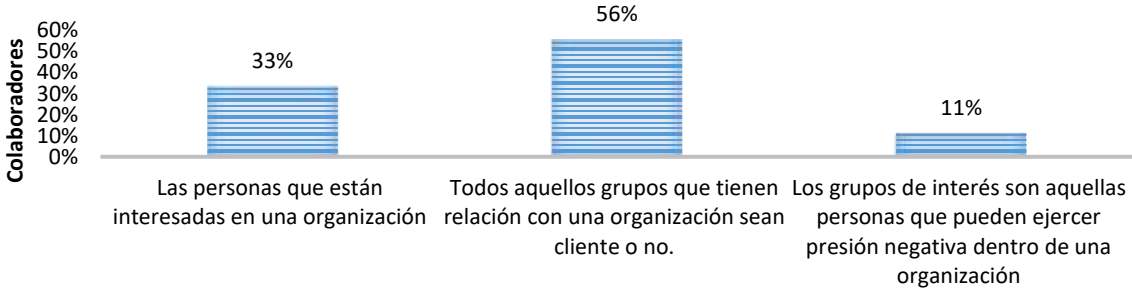
*Ideas asociadas a la Responsabilidad Social Empresarial*



En la Figura 2 se evidencia que, el 56%, definen a los grupos de interés como todos aquellos grupos que tienen relación con una organización sean cliente o no, es decir, que se vean integrados directamente o indirectamente por el desarrollo de las actividades, por lo tanto, frente a estos resultados se infiere que la mayoría de colaboradores tienen una idea acertada de lo que son los grupos de interés. Por otro lado, 33% especifican que las personas que están interesadas en una organización, es decir, que están involucradas con la entidad, donde buscan interactuar con expectativas, necesidades o canales de comunicación con grupos de interés. Finalmente, el 11%, puntualizan que los grupos de interés son aquellas personas que pueden ejercer presión negativa dentro de una organización, es decir, que pueden tener un impacto positivo o negativo cuando una empresa logra o no, los resultados esperados.

**Figura 2.**

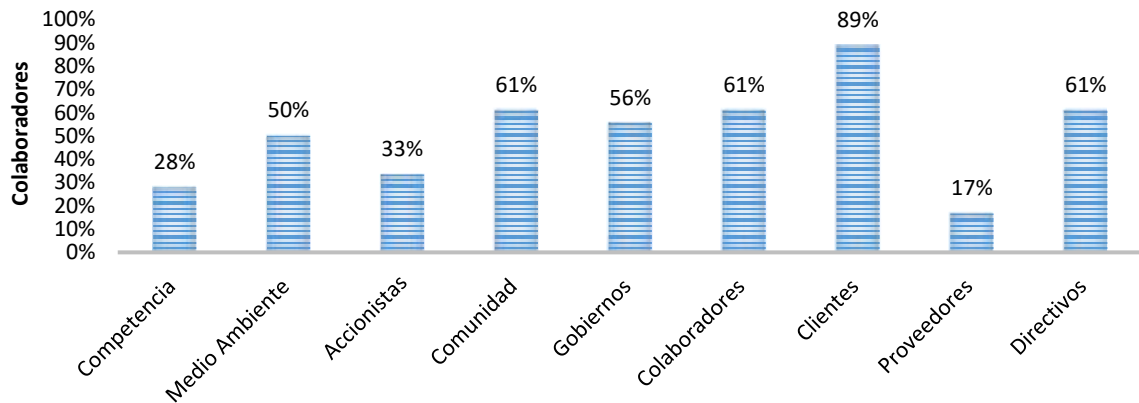
*Conocimiento de los colaboradores en relación con los grupos de interés*



En la Figura 3 se muestra que, el 89%, consideran enfocarse en los clientes, ya que son personas que contratan sus servicios y productos, con el fin, de resguardar sus ahorros e invertirlos. Seguidamente, el 61%, estiman concentrarse en la comunidad, colaboradores y directivos, cuya función, consiste en crear tanto valor como sea posible en beneficio de las actividades de responsabilidad social empresarial. Por otro lado, el 56%, consideran a los gobiernos ya que implica establecer alianzas de intercambio comercial, donde, desarrollan programas de transparencia e integridad, con el fin, de mejorar la economía del país. Posteriormente, el 50%, aprecian el cuidado del medio ambiente ya que se desarrollan distintas actividades internas que contribuyen a la conservación del entorno. Así mismo, el 33%, se enfocan en los accionistas ya que tienen la responsabilidad de tomar decisiones de forma clara frente a las preocupaciones sociales, económicas y medioambientales, con principios de transparencia con sus grupos de interés. Finalmente, el 17% y 28% respectivamente, priorizan a los proveedores y a la competencia, para facilitar los servicios financieros con mayor acogida dentro del mercado financiero.

**Figura 3.**

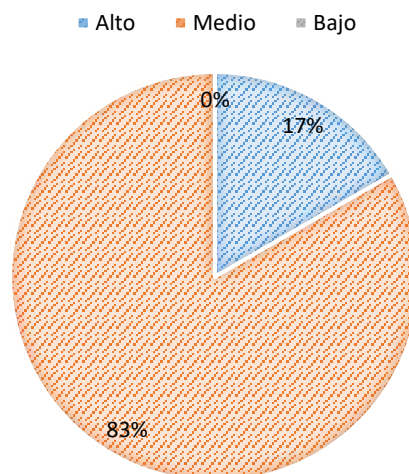
*Ámbitos sobre la Responsabilidad Social Empresarial*



En la Figura 4 se determina que, el 83%, tienen un nivel de conocimiento medio respecto a las dimensiones de la RSE, en sí, consideran las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus colaboradores, demostrando liderazgo y buena imagen hacia los grupos de interés que conforma la COAC, por lo tanto, demuestran una reseña explicativa para comprender el rol que debe asumir la COAC de hoy para poder implementar un sistema de gestión entre sus participantes. Así mismo, el 17%, tienen un nivel de conocimiento alto, donde, se considera una planificación estratégica de la empresa, con el fin, de convertirse un aspecto consustancial fomentando principios como la misión, visión y valores de la empresa, conformando su cultura empresarial y construyendo una empresa socialmente responsable.

**Figura 4.**

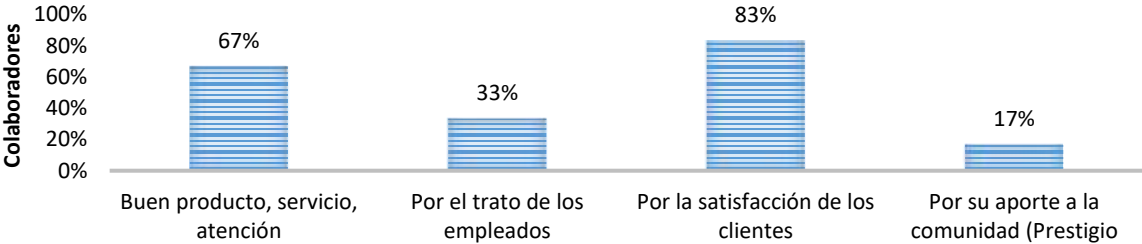
*Conocimiento sobre las dimensiones social, económico y ambiental de la RSE*



. En la Figura 5, se muestra que, el 83% de colaboradores, manifiestan que los clientes se sienten satisfechos, por el mejor servicio que les ofrecen. Así mismo, el 67%, indican por el buen producto, servicio y atención, donde, se evidencia que COAC administra de la mejor

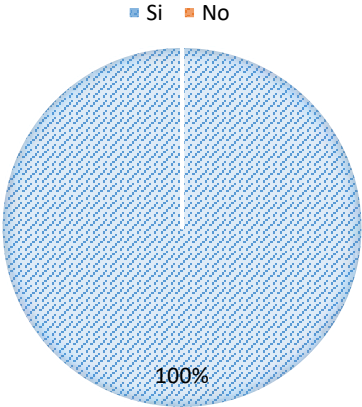
manera sus productos y servicios. Seguidamente, el 33%, reseñan por el trato a los empleados, es decir, que la COAC mantiene permanentemente un trato digno, respetuoso y empático entre las personas que trabajan en la institución financiera. Finalmente, el 17%, manifiestan por su aporte a la comunidad, es decir, que la COAC desarrolla charlas de inclusión financiera, con el fin, que la comunidad vaya socializándose con los servicios y productos que brinda y ofrece la entidad financiera.

**Figura 5.**  
*Grado de conocimiento sobre la Responsabilidad Social Empresarial*



En la Figura 6, se observa que, los 18 colaboradores que representa el 100%, manifiestan que es de gran importancia que la RSE sea fundamental para la sustentabilidad y rentabilidad en la COAC, es decir, que se direcciona a una mejora en las relaciones con la comunidad, una mayor satisfacción de clientes, empleados e inversores y, en conjunto, una mejora de la reputación de la COAC, con el fin, que se va a ver reflejada en un incremento en la competitividad y, como consecuencia, en la rentabilidad, por lo otro lado, hace referencia a las actividades socialmente responsables que deben ser puestas en práctica de una manera integral, atendiendo asuntos próximos al desarrollo de la COAC como el medio ambiente, área de trabajo, la inversión y los ahorros, con el fin, que la COAC obtenga buenos rendimientos y mayores beneficio.

**Figura 6.**  
*Importancia de la sustentabilidad y rentabilidad de RSE sobre la COAC*

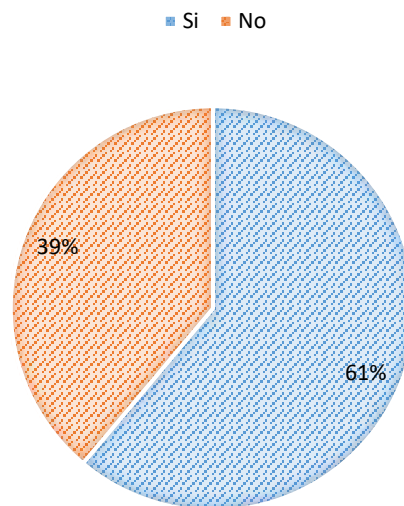




En la Figura 7, se determina que, el 61%, de colaboradores manifiestan que si se relacionan con la gestión de responsabilidad social empresarial como: respeto a los derechos humanos y ambientales, educación y capacitación, seguimiento de proyectos, asesoría contable, atención al cliente, gestión de créditos, brindar buen servicio a los socios, gestión de educación financiera y contribución al desarrollo sostenible de la COAC, con el fin, de generar un impacto positivo en los distintos ámbitos con los que la COAC tiene relación, al mismo tiempo que contribuya a la competitividad y sostenibilidad de la COAC. Por otro lado, el 39% de colaboradores, indican que no realizan actividades relacionadas con la gestión de RSE, en la cual, se enfocan en cumplir sus actividades en cada área de trabajo.

**Figura 7.**

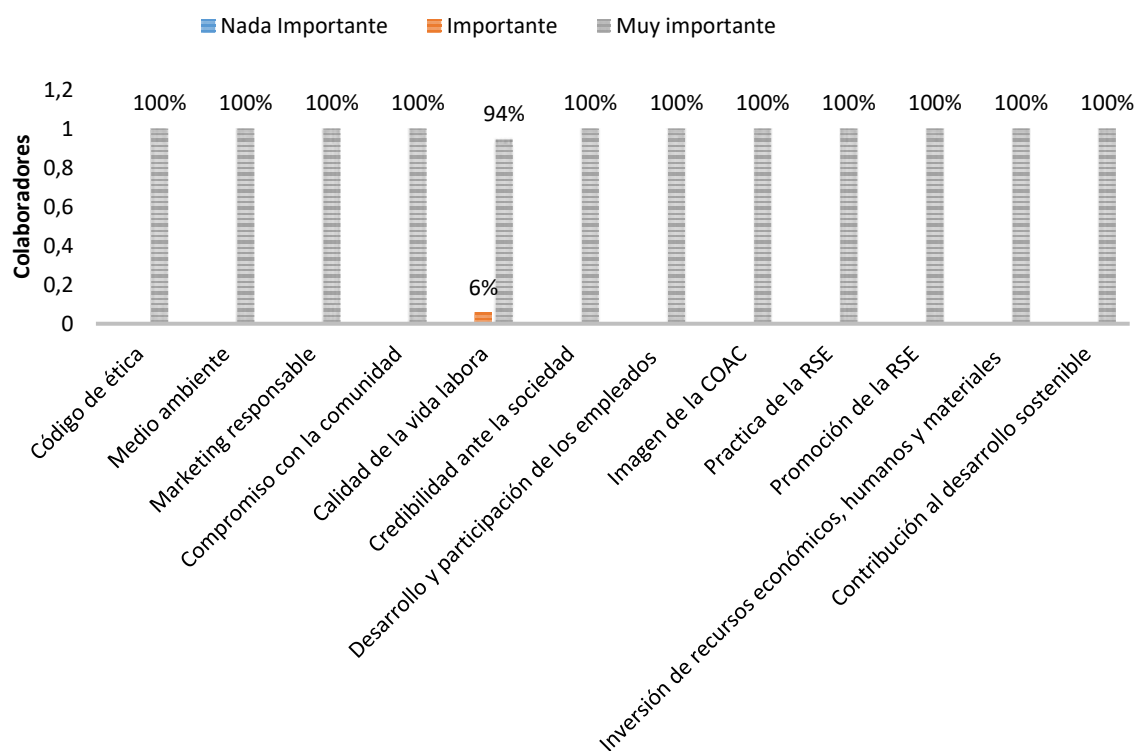
*Relacionamiento de los colaboradores en la RSE*



En la Figura 8 se evidencia que los, 18 colaboradores que representa el 100%, manifiestan que todas las prácticas de RSE señaladas son importantes en un modelo de gestión, es decir, que es un plan para generar negocios sustentables, con medidas culturales, que les permitan perdurar a largo plazo, ya que la RSE contribuye a mejorar las condiciones del mercado laboral, así mismo, estas prácticas de RSE permitirá que la COAC satisfaga sus necesidades y expectativas en el trayecto de realizar las actividades laborales.

**Figura 8.**

*Importancia de las prácticas de RSE dentro de la COAC*



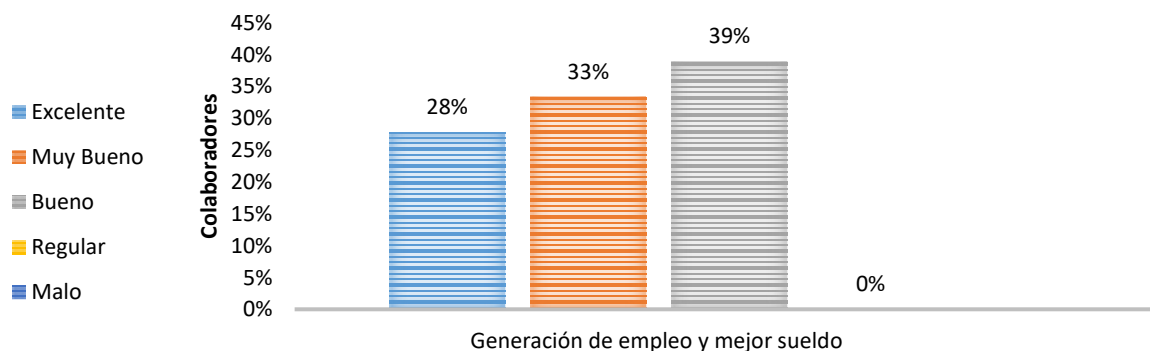
### **6.1.2 Actividades que tienen los miembros de la COAC “Cristo Rey”, con respecto a la RSE**

La Responsabilidad Social Empresarial, implica que las empresas deben ser responsables de su impacto económico, social y ambiental en la sociedad, tomando como base el compromiso voluntario a fin de contribuir al desarrollo sostenible.

Las acciones económicas dentro de la gestión de Responsabilidad social empresarial de las COAC permiten mejorar o brindar satisfacción a los colaboradores y a su vez esto se ve reflejado en buena atención y servicio al cliente. La Figura 9 como se puede observar, el 33% y 39%, la consideran como muy buena y buena, a la acción económica de generación de empleo y mejor sueldo, es decir, que existe cordialidad dentro de la COAC, ya que son pilares de gran importancia para alcanzar el bienestar en una sociedad logrando acceso y calidad en aspectos estratégicos como la salud, los ingresos y la educación. Por otro lado, el 28%, la califican como excelente, donde se evidencia, que la generación de empleo es trascendental para el desarrollo de las actividades dentro la COAC.

**Figura 9.**

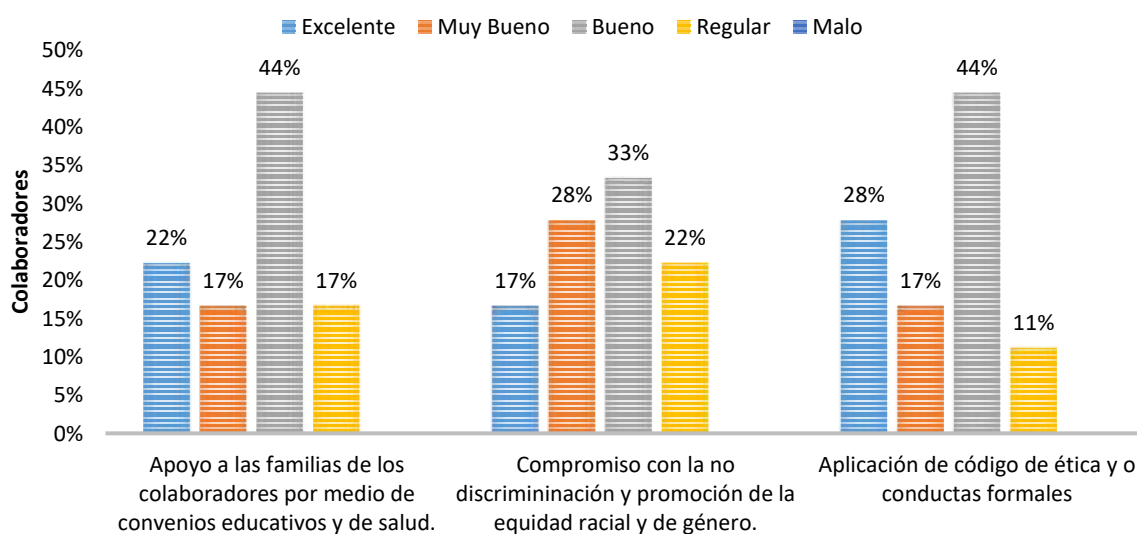
*Acción económica en la gestión de RSE*



Las acciones sociales son actividades voluntarias en que la COAC se involucra, poniendo a disposición sus recursos humanos, técnicos y financieros para contribuir a la equidad, así mismo, en la Figura 10, se determina que el apoyo a las familias de los colaboradores por medio de convenios educativos y de salud, donde, el 22% y 44%, la califican como excelente y buena, esto quiere decir que, tienen apoyo para sus familias en la parte de la educación y salud, ya que cuenta con diferentes convenios crediticios. Seguidamente, el compromiso con la no discriminación y promoción de la equidad racial y de género, el 28% y 33%, las consideran como buenas y muy buenas, es decir, que en la COAC se percibe un trato justo sin distinción de raza o género. Finalmente, la acción social de la aplicación de código de ética o conductas formales, el 28% y 44%, manifiestan como buena y excelente, donde, se evidencia que la mayoría de colaboradores tienen un comportamiento adecuado en el ejercicio de sus funciones.

**Figura 10.**

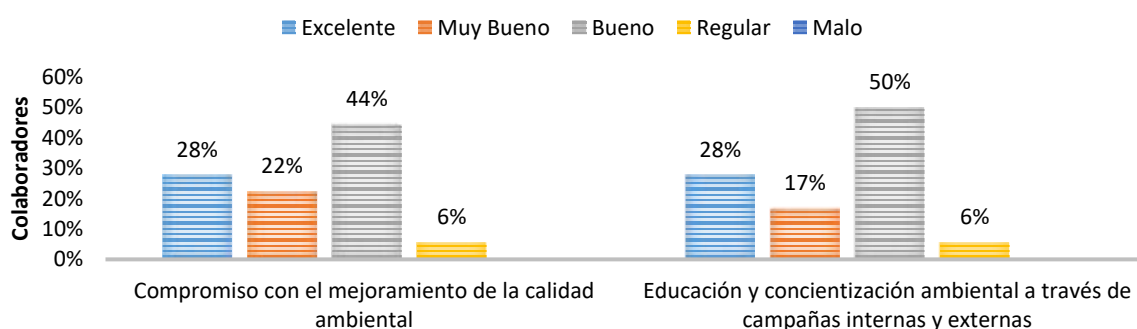
*Acciones sociales en la gestión de RSE*



Las acciones ambientales son orientadas a reducir la extracción de recursos naturales, la recuperación, la reutilización, el reciclado. Cómo puede observar, en la Figura 11, la acción del compromiso con el mejoramiento de la calidad ambiental, el 28% y 44%, la califican como excelente y buena, donde se evidencia su compromiso con la protección del medio ambiente y lo hacen con iniciativas que, en ocasiones, animan a los ciudadanos a colaborar, con el cuidado del medio ambiente. Seguidamente, la acción de la educación y concientización ambiental a través de campañas internas y externas, la mayor parte de. el 28% y 50%, consideran como buena y excelente, esto quiere decir, que existe programas para el cuidado del medio ambiente, con el fin, de contribuir de forma voluntaria a mejorar la educación ambiental dentro de la COAC.

**Figura 11.**

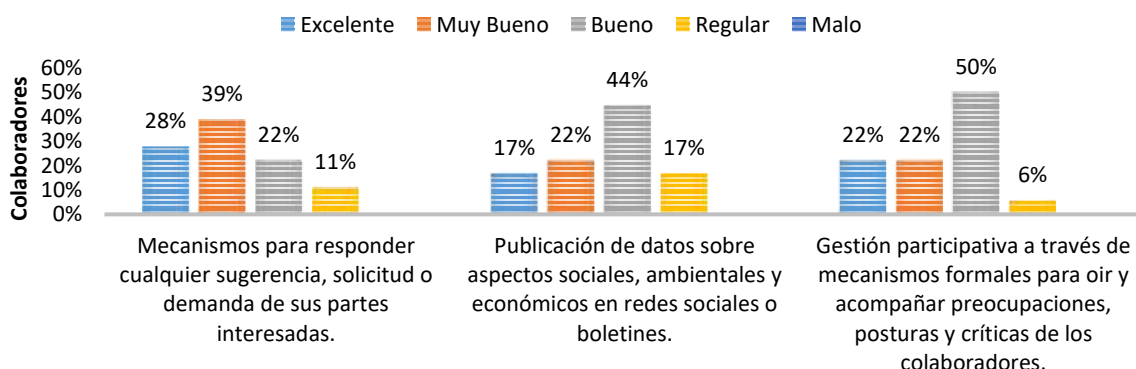
*Acciones ambientales en la gestión de RSE*



La gestión participativa consiste en sus decisiones y actividades que impactan en la sociedad. Como se puede evidenciar en la Figura 12. Los mecanismos para responder cualquier sugerencia, solicitud o demanda de sus partes interesadas, la mayor parte de colaboradores que representa 28% y 39%, la califican como excelente y muy buena, esto quiere decir, que existe apertura para manifestar sugerencias y así satisfacer sus interrogantes. Por otro lado, la publicación de datos sobre aspectos sociales, ambientales, económicos en redes sociales o boletines, el 28% y 42%, la consideran muy buena y buena, es decir, que existe una parte de colaboradores que consideran que la COAC debería desarrollar la publicación de estos aspectos sociales, ambientales y económicos. Por otro lado, el 17%, la consideran como regular, esto se debe que la COAC no socializa a los grupos de interés a través de redes sociales o botines, en tal caso, la COAC debería publicar para el conocimiento de la comunidad, colaboradores y socios. Seguidamente, cómo puede observar la acción de la gestión participativa a través de mecanismos formales para oír y acompañar preocupaciones, entre 22% y 50% de colaboradores, la consideran buena y excelente, es decir que COAC desarrolla actividades participativas donde, los colaboradores tienen apoyo para realizar actividades y así mismo tener un espacio de socialización para mejorar su virtud en las actividades que desarrolla la COAC.

**Figura 12.**

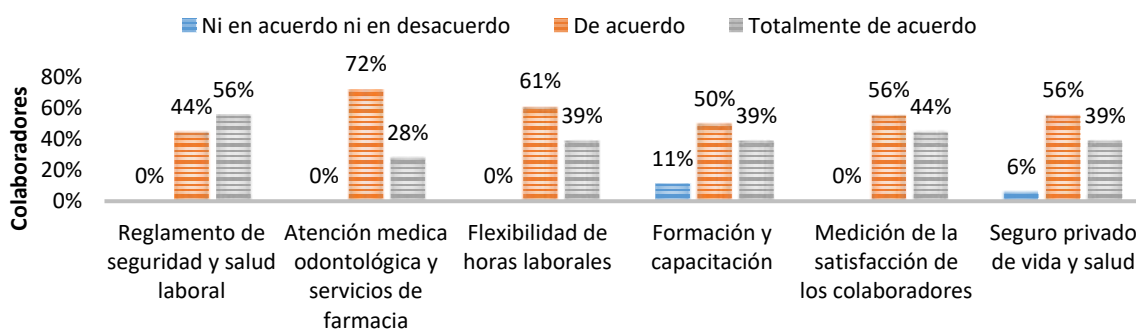
*Acciones de gestión participativa*



En la Figura 13, se evidencia la gestión social de responsabilidad social empresarial, en cual se evalúa las acciones sociales dentro de la COAC “Cristo Rey”. con respecto al reglamento de seguridad y salud laboral, los cuales son normas de seguridad y salud que los trabajadores deben adoptar para prevenir, reducir o eliminar accidentes y enfermedades ocupacionales, el 56% de los encuestados están totalmente de acuerdo y 44% están de acuerdo; así mismo, con respecto a la atención medica odontológica y servicios de farmacia, 72% de los encuestados están de acuerdo y 28% de colaboradores están totalmente de acuerdo, en cual, la entidad debe implementar estos servicios en beneficio a sus asociados; referente, a la flexibilidad de horas laborales, 61% de los encuestados están de acuerdo y 39% están totalmente de acuerdo; acerca de, la formación y capacitación, el cual es un método utilizado por las empresas para que los empleados adquieran nuevos conocimientos profesionales, 50% de los encuestados están de acuerdo, 39% están totalmente de acuerdo y 11% están ni en acuerdo ni en desacuerdo; en relación, a la medición de la satisfacción de los colaboradores, que es el nivel de complacencia laboral del empleado, 56% de los encuestados están de acuerdo y 44% están totalmente de acuerdo; referente al seguro privado de vida y salud, 56% de los encuestados están de acuerdo, 39% están totalmente de acuerdo y 6% está ni en acuerdo ni en desacuerdo.

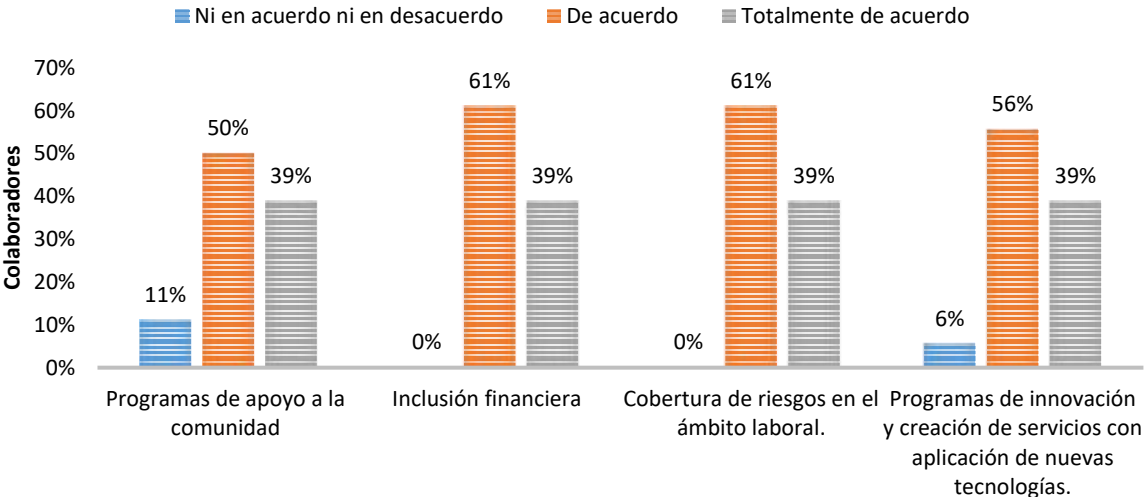
**Figura 13.**

*Aspectos de incorporación en la gestión social*



En la Figura 14, las acciones de incorporación dentro de la COAC “Cristo Rey”. Acerca de, los programas de apoyo a la comunidad, los cuáles son proyectos que benefician a la sociedad y al medio ambiente, 50% de los encuestados están de acuerdo, 39% están totalmente de acuerdo y el 11% está ni en acuerdo ni en desacuerdo; concerniente a la inclusión financiera, que es un medio eficaz para erradicar la pobreza permitiendo mejorar las condiciones de trabajo y bienestar de los trabajadores impulsando su prosperidad, 61% de los encuestados están de acuerdo y el 39 están totalmente de acuerdo; con respecto, a la cobertura de riesgos en el ámbito laboral, el 61% de los encuestados están de acuerdo y 39% están totalmente de acuerdo; concerniente a los programas de innovación y creación de servicios con aplicación de nuevas tecnologías, los cuales son procesos mediante el cual las empresas crean nuevos productos, servicios, procesos o modelos de negocio, el 56% de los encuestados están de acuerdo, 39% están totalmente de acuerdo y el 6% está ni en acuerdo ni en desacuerdo.

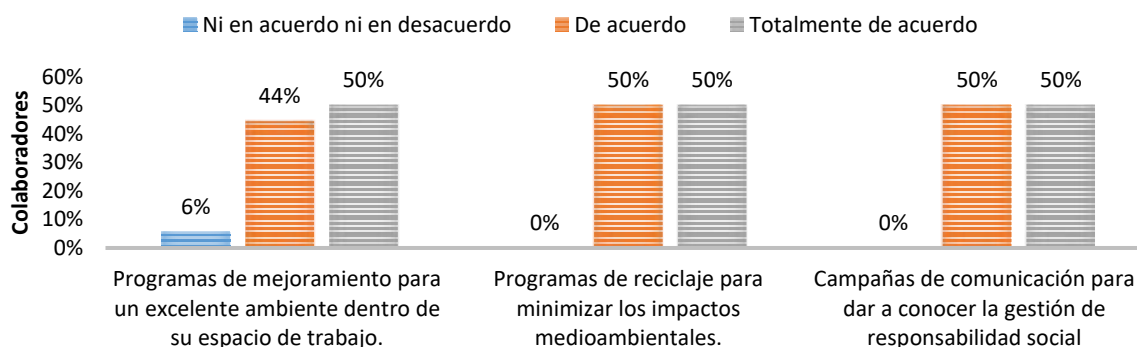
**Figura 14.**  
*Acciones de incorporación en la gestión social*



En la Figura 15, se evidencia la gestión ambiental de responsabilidad social empresarial, en cual se evalúa las acciones ambientales dentro de la COAC “Cristo Rey”. Con respecto, a los programas de mejoramiento para un excelente ambiente dentro de su espacio de trabajo, el 50% de los encuestados están totalmente de acuerdo, 44% están de acuerdo y 6% está ni en acuerdo ni en desacuerdo; en relación a los programas de reciclaje para minimizar los impactos medioambientales, el 100% de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo; y finalmente, con respecto, a las campañas de comunicación para dar a conocer la gestión de responsabilidad social, el 100% de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo.

**Figura 15.**

*Aspectos de incorporación en la gestión ambiental*



**6.2 Objetivo 2: Determinar las prácticas socialmente responsables, enfocándose a los directivos y socios de la COAC “Cristo Rey”, mediante los indicadores de RSE.**

Basándonos en los resultados de la encuesta aplicada al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cristo Rey”, se determinará las prácticas de RSE, mediante los indicadores, social, económico y ambiental.

**6.2.1 Indicadores Sociales**

En este apartado se analiza el nivel de cumplimiento de los indicadores Sociales, que está representada en la información a continuación.

**Tabla 35**

*Programas de inducción, flexibilidad laboral y capacitación de servicios médicos*

Código	Aspectos	Si	No
SOC101	Programa de inducción y socialización	x	
SOC102	Reglamento de seguridad y salud laboral	x	
SOC104	Atención médica, odontológica y servicios de farmacia		x
SOC105	Capacitación y ejecución de programas de salud dirigidos a la prevención de enfermedades.		x
SOC106	Flexibilidad de horarios laborales	x	
SOC108	Existencia del programa de formación y capacitación	x	

En la Tabla 35, se evidencia que de los seis indicadores de responsabilidad social empresarial dentro de la dimensión social aplicado a los empleados y socios de la COAC Cristo Rey, la entidad cumple algunos de ellos: Los programas de inducción y socialización, el cual se basa al medio de la planificación que la COAC contempla para entregar la información al nuevo empleado, socializando los aspectos básicos que se ejercen en la organización; se evidencia, que la COAC otorga capacitaciones o adiestramientos en las actividades que el empleado o directivo va a ejecutar. Seguidamente el reglamento de seguridad y salud laboral donde se considera su socialización y el cumplimiento de todas sus partes, es decir, que la COAC cumple en la adopción de políticas de seguridad laboral, planificación y aplicación, gestión de la seguridad, capacitación, supervisión y evaluación, con

el fin, de resguardar la integridad de los colaboradores. Así mismo, la flexibilidad de horarios laborales en el que los empelados les permite tener permisos en horas laborales, considerando que este proceso no afecte al desempeño en el otorgamiento de servicios dentro de la COAC. Finalmente, la existencia de programas de formación y capacitación que consiste en dar apoyo a los empleados con temáticas sobre el funcionamiento, procesos y actualizaciones en las diferentes actividades que se llevan en la cooperativa, para prestar un servicio de calidad, eficiente y sobre todo al alcance de los socios, a su vez, mejora reputación, fortalece la transparencia y confianza entre sus miembros.

Por otro lado, se determinó que no cuenta atención médica, odontológica y servicios de farmacias para sus socios y empleados, por lo tanto, la COAC debe implementar un sistema de servicios de salud en beneficio a sus socios y colaboradores. De igual forma, la entidad no capacita ni ejecuta programas de salud dirigidos a la prevención de enfermedades, a razón de ello, se debe realizar un diagnóstico tanto a socios y empleados sobre las enfermedades que padezcan junto a convenios institucionales poder llevar a cabo diversos talleres sobre la prevención de enfermedades y lograr además bienestar de sus asociados.

**Tabla 36**

*Disponibilidad de mobiliario de la COAC.*

<b>Código SOC103: Condiciones ergonómicas</b>			
<b>Mobiliario</b>	<b>Unidades totales</b>	<b>Unidades cumplidas</b>	<b>Cumplimiento %</b>
Escritorios regulables	18	10	56%
Sillas ergonómicas	18	16	89%
Protector pantalla de computador	18	9	50%
Reposamuñecas para teclado	18	16	89%
Alfombrilla de ratón	18	16	89%
Soporte portátil	18	-	-

En la Tabla 36, dentro de los indicadores sociales se encuentran las condiciones ergonómicas, que se refiere al mobiliario que permite trabajar más de seis horas consecutivas en conectividad con equipos, tecnologías y en coordinación con otras áreas; en sí, se evidencia que la COAC cuenta con 89% de sillas ergonómicas, reposamuñecas para teclado y alfombrilla de ratón, por otro lado, la COAC cuenta con el 56% y 50% de escritorios regulables y protector de pantalla de computador, por lo tanto, la COAC ofrece condiciones no tan satisfactorias para los colaboradores en comodidad, reducción de estrés, favoreciendo la productividad y minimizando el riesgo de adquirir enfermedades laborales.



**Tabla 37***Inserción laboral*

<b>Código SOC107: Inserción laboral de personas sin discriminación</b>	<b>Porcentaje de cumplimiento (%)</b>	
Mujeres en cargos directivos	79%	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente general</li> <li>• Jefe de crédito</li> <li>• Jefe de caja</li> <li>• Oficial de crédito 1</li> <li>• Oficial de crédito 2</li> <li>• Jefe de contabilidad</li> <li>• Secretaria</li> <li>• Comité de educación y asunto social</li> <li>• Comité de crédito</li> <li>• Auxiliar de servicios</li> <li>• Asistente administrativo</li> </ul>		
% Hombres en cargos directivos	21%	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría legal</li> <li>• Director Administrativo Financiero</li> <li>• Oficial de caja 1</li> <li>• Oficial de caja 2</li> <li>• Sistemas informáticos</li> </ul>		
<b>Número de empleados con algún tipo de discapacidad (mayor al 4%)</b>	Ninguno	
<b>Tipos de discriminación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
Discriminación individual sin razón contextual		x
Discriminación colectiva (pertenecen a grupos de migrantes, LGBTI, sindicalizados, mujeres, hombres, entre otros)		x
Discriminación religiosa, por edad, embarazo y maternidad.		x
Discriminación por etnia o raza, por lugar de procedencia.		x
Discriminación por apariencia física, por ideología política,		x

En la Tabla 37, se observa la proporción de empleados en cargos directivos según el rol de género, en el cual, se evidencia que la COAC cuenta con un 79% de participación de mujeres en cargos directivos y el 21% de hombres en cargos directivos, por lo tanto, se atestigua que dentro de la COAC existe una igualdad en el mercado laboral ocasionando más presencia en cargos directivos direccionada a la mujer. Por otra parte, se evalúa la discriminación laboral de los colaboradores, que consiste en cualquier exclusión, distinción o preferencia sin justificación que anule o altere la igualdad de oportunidades en el trabajo, de modo que, se evidencia que no existe discriminación individual sin razón contextual, colectiva, religiosa, edad, embarazo, maternidad, raza, lugar de procedencia, ideología política y aparencia física.

**Tabla 38***Procesos y programas de gestión de la COAC*

<b>Código</b>	<b>Aspectos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
SOC110	La COAC dispone del proceso de opinión y satisfacción de empleados	x	
SOC111	La COAC dispone de un plan estratégico de gestión al acoso sexual laboral		x
SOC112	La COAC dispone programas de desarrollo y apoyo a la comunidad	x	
SOC114	La COAC dispone de código de ética y conducta	x	
SOC115	La COAC dispone de la memoria anual, socialización y aplicabilidad		x

En la Tabla 38, se muestra que la entidad posee procesos de opinión y satisfacción de empleados, de manera que, existe comunicación en los procesos administrativos, permitiéndole a la entidad sobresalir en la gestión de talento humano con un buen servicio a los clientes. Seguidamente, la COAC cuenta con programas de desarrollo y apoyo a la comunidad para resolver problemáticas locales por medio de programas de asistencia social, por ello, ofrece asesorías de ahorro e inversión en beneficio de sus asociados. Así mismo, la COAC dispone del código de ética y conducta que se basa en la responsabilidad de las actividades dentro de la entidad, reforzando los valores morales de sus miembros, con el fin, de garantizar respeto, solidaridad y responsabilidad para todos sus grupos de interés.

Sin embargo, se determinó que la COAC no cuenta con un plan estratégico de acoso sexual, debido a que aún no se genera una concientización sobre una posible problemática en el área laboral. Por otra parte, se comprobó que la COAC no dispone de una memoria anual, que socialice de manera transparente las actividades llevadas a cabo por la entidad financiera durante el año, lo que genera desinformación respecto a las operaciones de la COAC, con los grupos de interés.

### **6.2.2 Indicadores Económicos**

En este apartado se analiza el nivel de cumplimiento de los indicadores Económicos, que se refleja en la siguiente información.

**Tabla 39***Planes de inversión e inclusión financiera de calidad*

<b>Código ECO210: Planes de inversión</b>		
	<b>Si</b>	<b>No</b>
La COAC dispone con planes de inversión	x	
<b>Código ECO211: Inclusión financiera de calidad y tipo de servicios de seguros exigibles</b>		
	<b>Si</b>	<b>No</b>
Seguro de desempleo		x
Seguro por cobertura agrícola		x
Seguro por enfermedad catastrófica		x

En la Tabla 39, se evidencia los productos y servicios de ahorro e inversión para cada grupo de acuerdo con sus necesidades, de esta manera, la COAC si cumple con planes de inversión, dirigidos a la agricultura, estudios universitarios, micro mercados, microempresas, pequeños productores, entre otros. Por otra parte, se evidencia que la COAC no dispone de seguros de desempleo, cobertura agrícola o por enfermedades catastróficas, por esta razón, es necesario que la COAC implemente la seguridad de sus socios y colaborados, como parte de una gestión integral de responsabilidad social empresarial.

**Tabla 40.**

*Gestión de la tasa de interés*

<b>Código ECO213:</b> Gestión de la cooperativa definición de tasa de interés	
<b>Registro de tasas de interés de la COAC</b>	<b>Porcentaje %</b>
Tasa de interés de la COAC	14,78%

La Tabla 40 muestra la tasa de interés activa de los créditos en relación con la tasa activa referencial del Banco Central de Ecuador (BCE). En este contexto, los créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cristo Rey" tienen una tasa de interés del 14,78%, siendo inferior al 16,08% emitido por el BCE en enero del 2023. Al establecer que la cooperativa cumple con el requisito de responsabilidad social corporativa hacia sus socios, se evidencia que la institución mantiene su compromiso de apoyar a su crecimiento económico, brindando créditos a tasas de interés asequibles que los deudores puedan abonar con facilidad. Asimismo, les brinda la posibilidad de reducir los costos de inversión y consumo en función del segmento crediticio que se está gestionando.

**Tabla 41**

*Gestión de la cooperativa*

<b>Código: ECO214:</b> Provisión para cobertura de riesgos en el ámbito laboral	
	<b>Monto</b>
Monto provisionado	\$ 32.374,24

En la Tabla 41, se muestra que provisiona la COAC considera provisiones para afrontar un posible riesgo laboral por factores externos, que perjudiquen la productividad; evidenciándose un monto de \$32.374,24; valor que asegura el cumplimiento de obligaciones en casos necesarios, previsión para solventar los gastos de sueldos y salarios o valores para asistencia en este caso por enfermedad, además es el registro de gastos de asistencia por enfermedad, auxilio económico familiar u otros motivos que sean considerados RSE.

**6.2.3 Indicadores Ambientales**

En este apartado se analiza el nivel de cumplimiento de los indicadores Ambientales tal y como se indica en la siguiente información.

**Tabla 42.***Programas de retorno de envases y disminución de consumo de papel*

<b>Código</b>	<b>Aspectos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>AMB301</b>	Programas de retorno de envases	x	
<b>AMB302</b>	Programas de disminución en el consumo de papel, reutilización y reciclaje		x

La Tabla 42, destaca prácticas ambientales como la reutilización de los envases que se enfoca a una vida sostenible, en este contexto, la COAC si dispone programas de retorno de envases que consisten en clasificar los desechos de oficina para mejorar el entorno laboral en la realización de las diferentes actividades en la entidad financiera.

Por otro lado, la COAC no cumple con programas de disminución en el consumo de papel, reutilización y reciclaje, siendo una práctica importante para el cuidado del medio ambiente, por lo tanto, es necesario gestionar la reducción en el uso de papel como material de oficina, que, a su vez, contribuye a la disminución de tala de árboles, por menor demanda.

**Tabla 43.***Innovación y creación de servicios financieros*

<b>Código AMB303:</b> Innovación y creación de servicios financieros con la aplicación de nuevas tecnologías.	
• Número de servicios financieros ofrecidos mediante servicio electrónico	no existe registro
• Número de transacciones efectuadas virtualmente	no existe registro

En la Tabla 43, se evidencia el uso de la tecnología y herramientas digitales en el desarrollo de los servicios financieros llamadas Fintech con base a la transformación digital, de esta forma brinda seguridad al socio y puede ahorrar costos a las COAC, por ende, se evidencia que la COAC, hizo la compra de 8 tablets, para las asistentes de crédito, con el fin de brindar un mejor servicio a los clientes, esta herramienta digital, tiene como objetivo realizar las operaciones crediticias, llamadas de cobranza y facilitar sus transacciones sin necesidad de movilizarse e incurrir en gastos. Desde la perspectiva del socio, se puede acceder a diversos servicios financieros como: apertura de cuentas, consulta de saldos, transferencias electrónicas, gestión de créditos, gestión de cobranzas, actualización de datos; sin embargo, la COAC no cuenta al momento con un registro del número de transacciones efectuadas virtualmente, por ser un servicio reciente.

**Tabla 44.***Uso de recursos*

<b>Código AMB304:</b> Uso de recursos (energía eléctrica y agua potable)	
<b>Recursos</b>	<b>Cantidad</b>
Cantidad de kilovatios de energía eléctrica consumida al año	6.874,32KW
Metros cúbicos de agua potable consumida en el periodo	44M

La Tabla 44, se destaca el consumo de energía eléctrica y agua potable en el periodo de un año, que evidencia 6.874,32 KW y 44 metros cúbicos, respectivamente. El propósito de monitorear el consumo es comparar con cierta frecuencia el aumento o disminución y direccionar el uso correcto de la energía eléctrica y del agua potable; de igual forma, representa una alternativa que en el mediano y largo plazo contribuiría a la reducción de costos de la COAC y al mismo tiempo un aporte para garantizar el cuidado y conservación de los recursos naturales, como aporte al desarrollo sustentable.

A continuación, se especifican en la siguiente matriz los indicadores que no se cumplen dentro de la COAC “Cristo Rey”.

**Tabla 45.**

*Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial que no cumple la COAC “Cristo Rey”*

<b>DIMENSION SOCIAL</b>		
<b>Código</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Causa</b>
<b>SOC104</b>	Atención médica, odontológica y servicios de farmacia	Falta de gestión para la oferta de servicios complementarios, destinados a los socios y colaboradores.
<b>SOC105</b>	Capacitación de programas de salud dirigidos a la prevención de enfermedades.	Desconocimiento en la prevención de enfermedades, objeto de vulnerabilidad en los colaboradores de la COAC.
<b>SOC111</b>	Plan estratégico de gestión al acoso sexual laboral.	La COAC no invierte en planes estratégicos contra el acoso sexual laboral
<b>SOC115</b>	Existencia de memorias Anuales	Ausencia de gestión administrativa para la recopilación de información económica social y ambiental, con transparencia y objetividad.
<b>DIMENSION ECONOMICA</b>		
<b>Código</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Causa</b>
<b>ECO201</b>	Inclusión Financiera Territorial (Créditos Área Rural)	
<b>ECO202</b>	Inclusión Financiera Segmentada por Géneros	
<b>ECO203</b>	Inclusión Financiera Segmentada: Microempresas	
<b>ECO204</b>	Inclusión Financiera Migrantes y Emigrantes Retornados	
<b>ECO205</b>	Inclusión Financiera Segmentada: Apoyo a Emprendimientos	
<b>ECO206</b>	Inclusión Financiera Segmentada: Tipos de Créditos	Falta de gestión, donde la información financiera se especifique de forma detallada, por secciones crediticias
<b>ECO207</b>	Inclusión Financiera Segmentada: Socios Menores a 18 Años	

<b>ECO208</b>	Inclusión Financiera Segmentada: Servicios Financieros Otorgados a Socios de la Tercera Edad
<b>ECO209</b>	Captación de Valores en Relación con las Fuentes de Fondeo (Concentración de Ahorros e Inversiones)
<b>ECO212</b>	Gestión de la Cooperativa - Gestión Económica Dirigida a los Stakeholders
<b>ECO215</b>	Gestión de la Organización - Refinanciamiento de Obligaciones

#### **DIMENSION AMBIENTAL**

<b>Código</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Causa</b>
<b>AMB302</b>	Programas de disminución en el consumo de papel, reutilización y reciclaje	Falta de gestión administrativa.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cristo Rey” mantiene un nivel medio de cumplimiento de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial. En este sentido, las acciones que realiza la entidad en el área social son las siguientes: Programa de inducción y socialización, reglamento de seguridad y salud laboral, flexibilidad de horarios laborales, existencia del programa de formación y capacitación, proceso de opinión y satisfacción de empleados, programas de desarrollo y apoyo a la comunidad, código de ética y conducta, condiciones ergonómicas e inserción laboral de personas sin discriminación. A su vez, presenta deficiencias en prácticas sobre: Atención médica y servicios de farmacia, capacitación de programas sobre la prevención de enfermedades, plan estratégico de gestión al acoso sexual laboral y existencia de memorias anuales.

Por otro lado, en la dimensión económica, las actividades de la cooperativa se enfocan en: Planes de inversión, inclusión financiera de calidad, definición de tasa de interés y provisión para cobertura de riesgos en el ámbito laboral. Mientras que, once indicadores económicos no fueron aplicados debido a la falta de gestión de información crediticia, lo que limitó su diagnóstico.

Finalmente, en la dimensión ambiental, la institución realiza las siguientes actividades: Programas de retorno de envases, disminución de consumo de papel, innovación y creación de servicios financieros y uso de recursos. Sin embargo, existe una falta de integración de programas de disminución en el consumo de papel, reutilización y reciclaje. Por ello, en la siguiente sección se describe el plan estratégico para mejorar las prácticas de RSE del COAC.

**6.3 Objetivo 3: Desarrollar una propuesta de estrategias sobre Responsabilidad Social Empresarial en base a los resultados informados**

**6.3.1 Dimensión Social**

**Tabla 46.**

*Estrategias problema 1: Atención médica, odontológica y servicios de farmacia*

<b>Estrategia 1</b>			
<b>Objetivo:</b> Brindar atención médica, odontológica y servicios de farmacia a los socios, directivos y colaboradores.			
<b>Responsables:</b> Unidad de prevención de riesgos laborales, Departamento Contable			
<b>Propuesta</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	
		<b>Monetario</b>	<b>Gestión</b>
Extender el servicio de atención médica, para directivos, colaboradores y socios.	Contratación de un médico en medina general.		x
	Desarrollo de turnos para socios, colaboradores y directivos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección matutina 5 turnos.</li> <li>• Sección vespertina 5 turnos.</li> </ul>		x
	Socialización sobre descuentos del 15% (Socios, colaboradores, directivos)	x	
	Acogida de nuevos socios, con una apertura de cuenta de ahorros con un abono de 20 dólares.		x
	Horarios de atención <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matutino 8 am a 12 pm</li> <li>• Vespertino 1 pm a 5 pm</li> </ul>		x
	Desarrollo presupuestario para la contratación del médico general (anual)		x
	Realización de trípticos, para difundir el servicio complementario que brinda la COAC a socios, directivos y colaboradores.	x	
	Elaboración del plan de vigilancia de control de atención médica para registro y manejo de estadísticas por número de atenciones y enfermedades recurrentes.		

	Contratación de un médico odontológico.		x
Fortalecer el servicio odontológico para directivos, colaboradores y socios.	Desarrollo de turnos para socios, colaboradores y directivos:		x
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección matutina 3 turnos.</li> <li>• Sección vespertina 3 turnos.</li> </ul>		
	Socialización sobre descuentos del 15% (Socios, colaboradores, directivos)		
	Horarios de atención		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matutino 9 am a 12 pm</li> <li>• Vespertino 2 pm a 5 pm</li> </ul>		
	Desarrollo presupuestario para la contratación del médico odontológico (anual)		x
	Realización de trípticos, para dar a conocer los beneficios que brinda la COAC (Socios, directivos y colaboradores)	x	
	Elaboración plan de vigilancia de control de atención odontológica.		x
Desarrollar el servicio farmacéutico para directivos, colaboradores y socios.	Desarrollar convenios con farmacias.		x
	Socialización sobre descuentos del 25% Plan acumulativo con descuento a la cuenta del socio.		x
	Desarrollo presupuestario para la contratación de farmacias (anual)		x
	Realización de trípticos, para dar a conocer los beneficios que brinda la COAC (Socios, directivos y colaboradores)	x	



**Tabla 47.**

*Estrategias problema 2: Capacitación de programas de salud dirigidos a la prevención de enfermedades*

<b>Estrategia 2</b>			
<b>Objetivo:</b> Brindar capacitaciones de programas de salud a los socios, directivos y colaboradores.			
<b>Responsables:</b> Gerente, directivos, Unidad de salud ocupacional, Unidad de atención medica			
<b>Propuesta</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	
		<b>Monetario</b>	<b>Gestión</b>
	Desarrollo de convenios con profesionales de la salud en distintas especialidades para capacitar en materia de prevención.	x	x
	Desarrollar un presupuesto de contratación (semestral)		
Fortalecer procesos de capacitación de programas de salud dirigidos a socios, directivos y colaboradores.	Diseñar un plan de capacitación semestral a colaboradores y socios de la COAC <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento de horarios</li> <li>• Adecuación de local o herramienta digital para el desarrollo.</li> <li>• Difusión interna y externa</li> </ul>		x

**Tabla 48.**

*Estrategias problema 3: Plan estratégico de gestión al acoso sexual laboral*

<b>Estrategia 3</b>			
<b>Objetivo:</b> Brindar un plan estratégico para la gestión del acoso sexual laboral a los directivos y colaboradores.			
<b>Responsables:</b> Gerente general			
<b>Propuesta</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	
		<b>Monetario</b>	<b>Gestión</b>
	Contratación de un colaborador en el área de salud y seguridad ocupacional para diseñar y operativizar un plan para la gestión del acoso sexual (semestralmente).		x
	Conocer el marco legal.		x
Desarrollar un plan estratégico sobre la gestión del acoso sexual laboral,	Desarrollar un diagnóstico para identificar posibles casos de acoso sexual.		x
	Formular un plan contra el acoso sexual, con el fin, de implementar políticas en el código de ética de la COAC.	x	

enfocados en los directivos y colaboradores	Informar y sensibilizar a los colaboradores y directivos, a través de talleres semestrales.	x	x
	Desarrollo de mecanismos de control semestral del acoso sexual laboral a través de encuestas y aplicar protocolos/ sanciones en casos necesarios.		x

**Tabla 49.**

*Estrategias problema 4: Inexistencia de memorias anuales*

<b>Estrategia 4</b>			
<b>Objetivo:</b> Estructurar memorias anuales.			
<b>Responsables:</b> Gerente y directivos.			
<b>Propuesta</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	
		<b>Monetario</b>	<b>Gestión</b>
Fortalecer la gestión de la información para consolidar una memoria anual, que transparente las prácticas de RSE en la COAC.	Organizar el equipo técnico de recopilación de información en las dimensiones: social, económica y ambiental.		x
	Recopilar la información exhaustiva en los 3 primeros meses de año siguiente.		x
	Consolidación de la memoria anual en los 4 meses del año siguiente.		x
	Publicación y socialización de información entre todos los grupos de interés; a través de medios digitales.	x	x

### 6.3.2 Dimensión Económica

Tabla 50.

Estrategias problema 5: Información económica, financiera de la COAC

<b>Estrategia 5</b>			
<b>Objetivo:</b> Segmentar la información económica y financiera de la COAC, en cumplimiento a las prácticas de RSE de la dimensión económica.			
<b>Responsables:</b> Departamento de la cartera de crédito.			
Propuesta	Indicadores	Recursos	
		Monetario	Gestión
Fortalecer información detallada, en diferentes secciones de la dimensión económica, conforme el modelo de gestión de RSE. A través de la incorporación de un ayudante financiero para manejo de estadísticas.	• Inclusión Financiera Territorial (Créditos Área Rural)		x
	• Inclusión Financiera Segmentada por Géneros		x
	• Inclusión Financiera Segmentada: Microempresas		x
	• Inclusión Financiera Migrantes y Emigrantes Retornados		x
	• Inclusión Financiera Segmentada: Apoyo a Emprendimientos		x
	• Inclusión Financiera Segmentada: Tipos de Créditos		x
	• Inclusión Financiera Segmentada: Socios Menores a 18 Años		x
	• Inclusión Financiera Segmentada: Servicios Financieros Otorgados a Socios de la Tercera Edad		x
	• Captación de Valores en Relación con las Fuentes de Fondeo (Concentración de Ahorros e Inversiones)		x
	• Gestión de la Cooperativa - Gestión Económica Dirigida a los Stakeholders		x
• Gestión de la Organización - Refinanciamiento de Obligaciones		x	

Nota. La información de cada indicador económico debe presentarse en número y monto, según la guía de RSE de Peña et al (2022).

### 6.3.3 Dimensión Ambiental

**Tabla 51.**

*Estrategias problema 6: Programas de disminución en el consumo de papel, reutilización y reciclaje*

<b>Estrategia 6</b>			
<b>Objetivo:</b> Brindar campañas de disminución en el consumo de papel a colaboradores y directivos sobre reutilización y reciclaje del consumo de papel.			
<b>Responsables:</b> Departamento contable.			
<b>Propuesta</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	
		<b>Monetario</b>	<b>Gestión</b>
	Desarrollar talleres sobre el consumo de papel, alternativas de reutilización y reciclaje (semestralmente).		x
Optimizar el consumo, reutilización y reciclaje del papel que utilizan los socios, directivos y colaboradores, en sus operaciones.	Fortalecer el manejo de herramientas digitales con el fin de incentivar los tramites vía online y así reducir el uso de papel; con la utilización de indicadores de monitoreo como el número de operaciones digitales por colaborador.	x	x
	Reciclar el papel en espacios adecuados y crear convenios con entidades locales para contribuir a la economía circular y simultáneamente generar recursos adicionales.		x
	Reducir la compra de suministros de papel para regular el consumo interno		x
	Incorporar políticas de reutilización del papel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reutilizar aquellas hojas que han sido impresas en una sola cara.</li> </ul> Reutilizar hojas para dar avisos a los clientes, para dar información de alguna eventualidad.		x

## 7. Discusión

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las entidades financieras, generalmente con el propósito de mejorar su situación competitiva y su valor añadido; en la actualidad se ha convertido en una necesidad que compromete el cambio de valores en la ciudadanía, lo que genera nuevas dinámicas empresariales.

Los resultados demostraron que los miembros de la COAC “Cristo Rey”, asocian a la RSE con el mejoramiento de imagen y calidad de vida laboral. Bajo este contexto, un ambiente laboral adecuado contribuye a mejorar las condiciones de trabajo, eficiencia en las labores asignadas; por tanto, mejor atención a los socios en la prestación de productos y servicios financieros; estos hallazgos son similares en las COAC del Ecuador por Durand (2020), quien sostiene que la RSE es una actividad clave para mejorar la imagen de una empresa, aumenta la lealtad de clientes y trabajadores, además es un factor clave para la toma de decisiones, algo que también es mencionado por Echeverría et al. (2018).

Por otro lado, una de las acciones económicas, sociales y ambientales implementadas por COAC “Cristo Rey”, es la generación de empleo y mejor sueldo; gestión participativa a través de mecanismo formales para oír y acompañar críticas de los colaboradores; mecanismo para responder sugerencias o solicitudes y compromiso con el mejoramiento de la calidad ambiental ; entre tanto, las acciones sociales están dirigidas a apoyar a las familias de los colaboradores, mientras que, en la dimensión ambiental se destaca la educación y concientización ambiental.

En tal sentido, Barroso (2007) señala que en las empresas del Ecuador estas dimensiones surgen a medida de las preocupaciones sociales y ambientales, las cuales interactúan en sus operaciones comerciales. En esta misma línea, Chimborazo et al. (2017) manifiesta que las acciones económicas involucran beneficios monetarios, empleo y servicios; así mismo, las acciones sociales engloban aspectos como la equidad, eliminación de la pobreza y reconocimiento de los trabajadores; finalmente dentro de las acciones ambientales consideran la conservación de recursos naturales, residuos sólidos, reciclaje y optimización del consumo energético.

Con respecto a las prácticas socialmente responsables, se determinó que la COAC “Cristo Rey”, dentro de la dimensión social no cuenta con atención médica, carece de un plan estratégico al acoso sexual, así como de capacitaciones de prevención de enfermedades, y la ausencia de una memoria anual. Este resultado se asemeja a la investigación de cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador, según Ávila y Cuadrado (2022) el cual identifica que las COAC del Ecuador no divulgan a los socios y colaboradores información de balances sociales y planes

estratégicos. Esto es corroborado por, Piedra et al. (2019) quien sostiene que las COAC del Segmento 2 tienen limitaciones en prácticas sociales, lo que presupone que los intereses económicos prevalecen sobre los sociales en las COAC del Ecuador.

En cuanto, a la dimensión económica la COAC “Cristo Rey”, solo divulga información de inclusión financiera, calidad y tipo de servicios de ahorro de seguros exigibles, definición de tasa de interés y provisión para cobertura de riesgos en el ámbito laboral. Resultado que coincide con Ávila y Cuadrado (2022) quienes sustentan que las COAC del Ecuador tienen una correcta divulgación de indicadores financieros, productos y servicios, captaciones, colocaciones, aportaciones y seguros. Sin embargo, la investigación de Piedra et al. (2019) es contrapuesta, al manifestar que la mayor parte de COAC tiene escasa divulgación sobre calificación de riesgos, costos financieros e informes detallados sobre el destino de los créditos y beneficiarios de créditos. Por lo tanto, Jesús y García (2016) manifiesta que las cooperativas que cumplan con los preceptos de la dimensión económica garantizan su sostenibilidad financiera, es decir, garantizan a todos sus grupos de interés su permanencia y supervivencia a través de la oferta productos y servicios financieros.

Dentro de la dimensión ambiental, la cooperativa no mantiene programas de disminución en el consumo de papel, reutilización y reciclaje, esto demuestra que existe una falta de gestión ambiental. Estos resultados están apoyados por la investigación de Ávila y Cuadrado (2022) quienes determinan que la divulgación ambiental constituye una debilidad para las organizaciones financieras en actividades como: difusión sobre inversiones para fomentar el reciclaje, falta de políticas y programas de educación ambiental e iniciativas relacionadas al consumo responsable del papel. Del mismo modo, Piedra et al. (2019) y Wu y Shen (2013) indican que la escasa aplicación de prácticas medio ambientales en las COAC estarían relacionadas con el tipo de actividad que realizan ya que nos les ayuda a la diferenciación de marca y no contribuye al incremento en la generación de ingresos.

En cuanto al desarrollo de estrategias sobre RSE, existen diferentes orientaciones para su desarrollo en donde se contemplan los problemas, las actividades, los recursos y los responsables para su ejecución, así mismo, las prácticas de RSE tienen el compromiso de las organizaciones con la comunidad frente a los impactos sociales y medio ambientales que estas causan, lo que se ha convertido en un paradigma ético que marca un nuevo modelo estratégico de gestión empresarial. Además, es importante examinar su incidencia que tienen en el desempeño operativo, financiero y económico en estas entidades crediticia. Quinto (2015) manifiesta que los programas de RSE engloban acciones que se anticipan a los cambios que se pueden presentar en las organizaciones siendo la base de un modelo de gestión transparente.

## 8. Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos del Trabajo de Integración Curricular (TIC) se presenta las siguientes conclusiones:

- Los miembros de la COAC “Cristo Rey”, asocian a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) con el mejoramiento de la imagen y la calidad de vida laboral, la satisfacción de expectativas y necesidades de todos los grupos de interés; además, poseen un conocimiento medio sobre las dimensiones social, económica y ambiental, en las que se fundamenta la RSE, destacándose acciones de apoyo a las familias y gestión participativa; la generación de empleo y mejor sueldo; y, la educación, concientización y mejoramiento de la calidad ambiental; prácticas que ayudan a mejorar el modelo de gestión de la cooperativa.
- Con la aplicación de indicadores de RSE se determinó que, en la COAC “Cristo Rey” cuatro, de las quince prácticas sociales no practica: atención médica general, capacitación en prevención de enfermedades, plan estratégico de gestión al acoso sexual laboral y memoria anual. En cuanto a la dimensión ambiental, la entidad cumple con tres acciones, en tanto que, los programas de disminución en el consumo de papel, reutilización y reciclaje, no son aplicados debido a la falta de gestión administrativa. Por último, se desconoce las acciones económicas realizadas por la cooperativa, por no existir informes detallados.
- El éxito del Plan de RSE diseñado en este trabajo dependerá del nivel de compromiso que la alta gerencia asuma en este aspecto para apoyar la formación de un Comité de RSE (multidisciplinario) cuyos primeros esfuerzos se enfoquen en lograr una correcta implementación interna teniendo como centro la mejora de la vida laboral, fortaleciendo la oferta de productos financieros a los socios y el bienestar de todos los grupos de interés; generando una contribución efectiva al desarrollo sostenible de la COAC “Cristo Rey”.

## 9. Recomendaciones

Con base a los resultados y conclusiones obtenidos en el Trabajo de Integración Curricular (TIC) se propone a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cristo Rey" las siguientes recomendaciones:

- Evaluar periódicamente las acciones de RSE considerando la metodología propuesta en esta investigación, para así mejorar las deficiencias identificadas y mantener las fortalezas en cada dimensión, con enfoque al bienestar de todos sus stakeholders, de esta forma afianzar la imagen corporativa de la COAC y generar beneficios integrales. Además, que en la cooperativa se conforme un Comité de RSE multidisciplinario, con el objetivo de desarrollar, implementar y dar seguimiento a actividades de RSE para lograr un compromiso con el crecimiento empresarial de la COAC.
- Al Gerente General disponga a los directores del departamento de crédito realizar informes detallados donde consten: beneficiarios, monto, destino, por línea de crédito que oferta la institución con la finalidad, de generar bases de información para la aplicación de los indicadores de la dimensión económica y determinar su cumplimiento.
- A los directivos y socios de la COAC "Cristo Rey", implementen el plan de estrategias propuesto, así como realicen el seguimiento y control de cada estrategia propuesta para el enfoque: social, económico y ambiental, para asegurar el cumplimiento y transparencia de las prácticas de RSE, en instituciones financieras.



## 10. Bibliografía

- Ávila, F., y Cuadrado, G. (2022). La Responsabilidad Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador. *Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 9(3), 274–283. <https://doi.org/10.46677/compendium.v9i3.1086>
- Aránzazu, R. J. (2018). Responsabilidad Social Corporativa. España: Innovación y Cuantificación.
- Ávila, Y., y Cuadrado, G. (2022). La Responsabilidad Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador. *Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 9(3), 274–283. <https://doi.org/10.46677/compendium.v9i3.1086>
- Barroso, F. (2007). Responsabilidad social empresarial: concepto y sugerencias para su aplicación en empresas constructoras. *Revista Académica Ingeniería*, 11(3), 65–72. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46711307>
- Banco Internacional. (5 de enero de 2021). Banco Internacional. Obtenido de <https://www.bancointernacional.com.ec/que-es-y-como-funciona-el-sistema-financiero-ecuatoriano/>
- Barba Baya, D., y Gavilanes Vega, M. (2016). Gestión social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de una provincia ecuatoriana/Social management in credit union in an ecuadorian province. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(19), 30-38.
- Becerra, R. y León, A. (2020). Responsabilidad Social Corporativa en las entidades financieras españolas. *Revista Activos*, 18(1), 39-75.: <https://doi.org/10.15332/25005278/6154>
- Buenaño, L., Guangasi, H., y León, A. (2022). Responsabilidad Social Corporativa de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y el Comportamiento del Consumidor: Análisis de Caso. *Revista RECITIUTM*, 8(2), 209–238. <https://orcid.org/0000-0001-7047-471X>
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (5 de septiembre de 2014). Obtenido de <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2018/08/COMF.pdf>
- Chimborazo, L., Vaca, H., Pazmiño, M., y Cepeda, R. (2017). La responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible: un estudio exploratorio en consumidores y empresas de calzado de la provincia de Tungurahua. *Revista Publicando*, 12(2), 905–920.
- Durand, E. (2020). *Responsabilidad Social Empresarial e Imagen Corporativa de la Empresa Casa Real Negocios Inmobiliarios y Construcciones E.I.R.L., San Martín de Porres, Lima, 2019*. Universidad Peruana de las Américas.
- Echeverría, O., Abrego, D., y Medina, J. (2018). La responsabilidad social empresarial en la imagen de marca afectiva y reputación. *Innovar*, 28(69), 133–147. <https://doi.org/10.15446/innovar.v28n69.71703>
- Ecuador. “Código del Trabajo.” Registro Oficial Suplemento 167, 16 de diciembre de 2005.
- “Ley Orgánica de Empresas Públicas.” Registro Oficial Suplemento 48, 16 de octubre de 2009.
- “Ley de Gestión Ambiental.” Registro Oficial Suplemento 418, 10 de septiembre de 2004.
- “Ley Orgánica del Servicio Público.” Registro Oficial Suplemento 294, 6 de octubre de 2010.

- “Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.” Registro Oficial 444, mayo de 10 de 2011.
- “Código Orgánico Ambiental.” Registro Oficial Suplemento 983, 12 de abril de 2017.
- Función Pública. (2020). Organismos de Control. Obtenido de <https://acortar.link/z1kthQ>
- Gil, C. G. (2018). Responsabilidad social corporativa: revisión crítica de una noción empresarial. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Gómez, I., y Arzadun, P. (2019). Responsabilidad Social Corporativa en el sector de Ahorro y Crédito de Costa Rica. Medición de la reputación, credibilidad y percepción en la lealtad de los asociados. *Boletín de Estudios Económicos*, 24(228), 553–578.
- Hernández, C. (2017). *La Responsabilidad Social Corporativa de las Cooperativas Agroalimentarias. El Caso de ALIMER S. COOP.* Universidad Politécnica de Cartagena.
- Molero, G. (2016). La responsabilidad social empresarial en el contexto del capital social Corporate Social Responsibility in the Context of Social Capital. *Omnia Año 22*, 22(3), 46–59. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73752819004>
- Ley Orgánica De Economía Popular Y Solidaria. (28 de abril de 2011). Republica del Ecuador Asamblea Nacional. Obtenido de <https://acortar.link/9EaukS>
- Lima, Mariana, y Marcelo Fernando López. “Alianza para el Desarrollo Inicativas de Reducción de la Pobreza Eficientes y Sostenibles a Través de una Cooperación Innovadora entre ONG, PERSONAS, Sector Público y Universidades del Ecuador.” Madrid: Consultoría, 2012.
- Martínez, V. C., González, A. R., y Díaz, F. M. (2018). Influence Of The Environmental Dimension Of Corporate Social Responsibility On Innovation By Manufacturing Companies In Mexic. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 11(3),57-67.
- Peña, M., Malla, F., Sarmiento, G., y Vallejo, J. (2022). *Indicadores de Responsabilidad Social para las Cooperativas de Ahorro y Crédito.* Universidad Nacional de Loja.
- Piedra, A., Cruz, A., Segarra, M., y Garzón, J. (2019). Responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador: una medición desde la web. *Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 21(3), 618–642. <https://doi.org/10.36390/telos213.07>
- Piedra, A., Hinojosa, A., Guevara, M., & Erazo, J. (2019). Responsabilidad Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador: Una Medición desde la Web. *Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 21(3), 618–642.
- Quezada, J. (2017). *Implantación de las distintas estrategias empresariales y organizativa.* <http://observatoriorsc.org/la-rsc-que-es/>.
- Quinto, I. (2015). *Elaboración del plan de responsabilidad social empresarial para Astilleros Navales Ecuatorianos* [Administración de Empresas]. Universidad Politécnica Salesiana Ecuador.
- Reyes, E., y Morales, S. (2020). La responsabilidad social corporativa (RSC) en el sector bancario. *Brazilian Journals of Business* 3(1), 49-77. <https://doi.org/10.34140/bjbv3n1-004>

- Rosero, O., Pinzón, V y Ramírez, G. (2013). La responsabilidad social corporativa en la Banca Europea: Estudio empírico comparativo entre las organizaciones de 15 países. *Brazilian Sotavento M.B.A* (2), 80-98. <https://doi.org/10.34140/bjbv3n1-004>
- Regalado, F., y Hinojosa, G. (2022). Niveles de la responsabilidad social empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Magisterio Responsabilidad Social Empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Magisterio Manabita. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 8(1), 871–886. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2610>
- Sánchez, V. (2019). *Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA*. Universidad Técnica de Ambato.
- Sistema Financiero. (2021). La Estructura del Sistema Financiero. Obtenido de <https://bancoestudiantil.com/la-estructura-del-sistema-financiero-ecuadoriano/>
- Solano, P., Gómez, I., y Arzadun, P. (2016). Iniciativas sociales, económicas y ambientales: su impacto en la opinión de la base asociativa de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de Costa Rica. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 86, 101–122. [www.ciriec-revistaeconomia.es](http://www.ciriec-revistaeconomia.es)
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2022). Definición de SEPS. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/institucion/que-es-la-seps/>
- Tanoira, B., Gerardo, F., y Mérida, Y. (2008). *La responsabilidad social empresarial Un estudio en cuarenta empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán Entre preneurial Social Responsibility. A study focused in forty enterprises in.*
- Torres, A., Narvaez, C., Erazo, J., y Torres, M. (2020). Auditoría de la responsabilidad social corporativa en el sector financiero popular y solidario. *593 digital Publisher CEIT*, 4–1(5), 70–86. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.4-1.282>
- UNESCO. (2020). Desarrollo Sostenible. Obtenido de [https://www.accion.com/es/desarrollo-sostenible/?\\_adin=02021864894](https://www.accion.com/es/desarrollo-sostenible/?_adin=02021864894)
- Vega, F., Pérez, A., y Schlesinger, E. (2015). *Responsabilidad Social Empresarial (RSE) Evolución, Presente y Tendencias.*
- Vera, G. (2020). *La Responsabilidad Social Corporativa en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón la Libertad, Provincia de Santa Elena*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Viñan, J. (2017). *Aplicación de los indicadores Ethos para fortalecer la gestión de responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Vittor, A. R. (03 de septiembre de 2018). Qué es la RSC y porqué es tan importante para su empresa. Obtenido de Qué es la RSC y porqué es tan importante para su empresa: <https://medium.com/@rvittoralfaro/qu%C3%A9-es-la-rsc-y-porqu%C3%A9-es-tan-importante-para-su-empresa-eb681131b57>
- Wulf, B. E. (2018). Responsabilidad social empresarial, un desafío corporativo. Chile: Universidad de la Serena.

## 11. Anexos



### Anexo 1.

Encuesta dirigida a colaboradores de la COAC "Cristo Rey".

## UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Encuesta dirigida a colaboradores de la COAC "Cristo Rey"

**OBJETIVO:** Caracterizar actividades y conocimientos que tienen los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cristo Rey", con respecto a la (RSE)

1. ¿Con cuál de los siguientes conceptos o ideas asocia usted la Responsabilidad social? Elegir máximo 3 opciones.

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| Mejoramiento de la imagen                     | <input type="checkbox"/> |
| Ayuda a la comunidad                          | <input type="checkbox"/> |
| Disminución de impuestos                      | <input type="checkbox"/> |
| Calidad de vida laboral                       | <input type="checkbox"/> |
| Hacerse cargo de los problemas de la sociedad | <input type="checkbox"/> |
| Cuidar el medio ambiente.                     | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Qué significa para usted los grupos de interés? Elegir 1 opción.

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| Las personas que están interesadas en una organización   | <input type="checkbox"/> |
| Todos aquellos grupos que tienen relación con una organización sean cliente o no.                          | <input type="checkbox"/> |
| Los grupos de interés son aquellas personas que pueden ejercer presión negativa dentro de una organización | <input type="checkbox"/> |

3. ¿En cuál de los siguientes ámbitos o grupos de personas, considera que debería enfocarse la Responsabilidad Social Empresarial?

- |             |                          |                |                          |               |                          |
|-------------|--------------------------|----------------|--------------------------|---------------|--------------------------|
| Competencia | <input type="checkbox"/> | Medio Ambiente | <input type="checkbox"/> | Accionistas   | <input type="checkbox"/> |
| Comunidad   | <input type="checkbox"/> | Gobiernos      | <input type="checkbox"/> | Colaboradores | <input type="checkbox"/> |
| Clientes    | <input type="checkbox"/> | Directivos     | <input type="checkbox"/> | Proveedores   | <input type="checkbox"/> |

Otros .....

4. ¿Qué nivel de conocimiento tiene sobre las dimensiones social, económico y ambiental de la Responsabilidad Social Empresarial?

- |       |                          |
|-------|--------------------------|
| Alto  | <input type="checkbox"/> |
| Medio | <input type="checkbox"/> |
| Bajo  | <input type="checkbox"/> |

5. Califique la práctica de las acciones económicas, sociales y ambientales en la gestión de RSE de la COAC. Donde 5 es excelente y 1 malo.

	Excelente (5)	Muy Bueno (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)
Generación de empleo y mejor sueldo					
Mecanismos para responder cualquier sugerencia, solicitud o demanda de sus partes interesadas.					
Publicación de datos sobre aspectos sociales, ambientales y económicos en redes sociales o boletines.					
Apoyo a las familias de los colaboradores por medio de convenios educativos y de salud.					
Compromiso con la no discriminación y promoción de la equidad racial y de género.					
Aplicación de código de ética y o conductas formales					
Gestión participativa a través de mecanismos formales para oír y acompañar preocupaciones, posturas y críticas de los colaboradores.					
Compromiso con el mejoramiento de la calidad ambiental					
Educación y concientización ambiental a través de campañas internas y externas					

6. ¿Cómo cree usted que los socios se dan cuenta si la COAC es o no socialmente responsable? Elija máximo 2 opciones.

- Buen producto, servicio, atención
- Por el trato de los empleados
- Por la satisfacción de los clientes
- Por su aporte a la comunidad (Prestigio)
- Otros.....

7. Califique cuales de los siguientes aspectos considera usted que deben incorporarse en la gestión socialmente responsable de una COAC

<b>Aspectos</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Reglamento de seguridad y salud laboral					
Atención médica odontológica y servicios de farmacia					
Flexibilidad de horas laborales					
Formación y capacitación					
Medición de la satisfacción de los colaboradores					
Seguro privado de vida y salud					
Programas de apoyo a la comunidad					
Inclusión financiera					
Cobertura de riesgos en el ámbito laboral.					
Programas de innovación y creación de servicios con aplicación de nuevas tecnologías.					
Programas de mejoramiento para un excelente ambiente dentro de su espacio de trabajo.					
Programas de reciclaje para minimizar los impactos medioambientales.					
Campañas de comunicación para dar a conocer la gestión de responsabilidad social					

8. ¿Según su criterio evalúe el grado de importancia que considera que tienen las prácticas de estas acciones de RSE dentro de la COAC?

	Nada importante	Importante	Muy importante
Código de ética			
Medio ambiente			
Marketing responsable			
Compromiso con la comunidad			
Calidad de la vida labora			
Credibilidad ante la sociedad			
Desarrollo y participación de los empleados			
Imagen de la COAC			
Práctica de la RSE			
Promoción de la RSE			
Inversión de recursos económicos, humanos y materiales			
Contribución al desarrollo sostenible			

9. Cree usted que la responsabilidad social empresarial es fundamental para la sustentabilidad y rentabilidad en la COAC.

Si

No

10. ¿Actualmente desempeña alguna actividad relacionada con la gestión de responsabilidad social de la COAC?

Si

No

Si su respuesta es sí, indique qué actividad.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**Anexo 2.**

Encuesta dirigida al representante de la COAC "Cristo Rey".

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

Encuesta dirigida al representante de la COAC "Cristo Rey"



**Dimensión Social**

**Código SOC101**

- La COAC dispone de planificación de programas de inducción para nuevos empleados.

Si

No

**Código SOC102**

- La COAC tiene disponibilidad del reglamento de seguridad y salud laboral.

Si

No

**Código SOC103**

- Porcentaje estimado de disponibilidad de mobiliarios ergonómicos

	Numero
Escritorios regulables	.....
Sillas ergonómicas	.....
Protector pantalla de computador	.....
Reposamuñecas para teclado	.....
Alfombrilla de ratón	.....
Soporte portátil	.....

**Código SOC104**

- COAC cuenta con atención médica, odontología y servicios de farmacia.

Si

No

- Número de atenciones de empleados, socios y sus familias y, directivos



	Cantidad
Atenciones médicas anuales en Dispensario o Unidad de salud perteneciente a la Cooperativa	
Número de Atenciones odontológicas anuales en Dispensario o Unidad de Salud perteneciente a la Cooperativa	
Número de atenciones médicas en casas de salud en convenio con la COAC	
Número de socios que accedieron a crédito y descuentos en farmacias en convenio con la COAC	
Informe de campañas y jornadas de atención médica y odontológica	
Entrega de medicamentos gratuitos	

**Código SOC105**

- La COAC dispone de capacitación y ejecución de programas de promoción de la salud y seguridad

Si

No

Número de eventos y capacitaciones realizados: .....

beneficiarios

**Código SOC106**

- La COAC ha gestionado positivamente solicitudes de flexibilidad de horarios laborales.

Si

No

**Código SOC107**

Inserción laboral de personas sin discriminación alguna.

- % Mujeres en cargos directivos .....
- Número de empleados con algún tipo de discapacidad (mayo al 4%) .....

En la COAC existe discriminación por las siguientes condiciones:

	Si	No
Discriminación individual sin razón contextual		
Discriminación colectiva (pertenecen a grupos de migrantes, LGBTI, sindicalizados, mujeres, hombres, entre otros)		
Discriminación religiosa, por edad, embarazo y maternidad.		
Discriminación por etnia o raza, por lugar de procedencia.		
Discriminación por apariencia física, por ideología política,		

**Código SOC108**

- La COAC dispone de programas de formación y capacitación. (Código SOC108)

Mensual

Trimestral

Semestral

Anual

Número de cursos, talleres dirigidos a empleados y trabajadores sobre la RSE.....

Beneficiarios

Empleados

Directivos

Comunidad

**Código SOC109**

Monto asumido por la COAC para auspicios en capacitación a los empleados .....

**Código SOC110**

- La COAC dispone del proceso de opinión y satisfacción de empleados

Si

No

Existencia de un proceso de evaluación interno, entre empleados y directivos

Si

No

**Código SOC111**

- la COAC dispone de un plan estratégico de gestión al acoso sexual laboral

Si

No

**Código SOC112**

La COAC dispone programas de desarrollo y apoyo a la comunidad

Si

No

Número de beneficiarios	
Monto destinado a programas de desarrollo y apoyo a la comunidad	

**Código SOC113**

- La COAC dispone de seguro privado de salud

Si

No

Número de empleados que poseen seguro privado .....

Valor asumido por la COAC correspondiente al pago de la póliza de seguro .....

**Código SOC114**

La COAC dispone de código de ética y conducta

Si

No

**Código SOC115**

La COAC dispone de la memoria anual, socialización y aplicabilidad

Si

No

**Dimensión Económica**

**Código ECO201**

- Inducción financiera territorial (Microcrédito)

Monto total de créditos 7.486.624,27

Monto crédito área rural .....

**Código ECO202**

- Inclusión financiera segmentada por géneros

Monto de crédito otorgado a mujeres emprendedoras .....

Número de créditos

Monto de crédito otorgado a hombres emprendedores.....

**Código ECO203**

- Inclusión financiera segmentada microempresas

Monto de créditos otorgados a microempresas .....

Número .....

Monto total de crédito .....

**Código ECO204**

- Inclusión financiera migrantes y migrantes

Monto de créditos otorgados a migrantes y emigrantes retornados .....

Monto total de crédito a migrantes .....

**Código ECO205**

- Inclusión financiera segmentada apoyo a emprendimiento

Monto total de créditos en la institución .....

Monto de crédito que financian emprendimientos .....

Número de operaciones de créditos dirigidos a emprendimientos .....

**Código ECO206**

- Inclusión financiera segmentada tipos de créditos

Monto total de créditos de la institución.....

Monto de crédito total:

Productivo .....

Comercial .....

Agrícola.....

Microempresarial.....

Hipotecario.....

**Código ECO207**

- Inclusión financiera segmentada socios menores a 18 años

Número de socios menores a 18 años .....

Saldo promedio anual en ahorro .....

**Código ECO208**

- Inclusión financiera segmentada servicios de financieros otorgados a socios de la tercera edad

Montos de crédito otorgados a socios de la tercera edad .....

Monto total de créditos de la institución .....

**Código ECO209**

- Autonomía de la institución captación de valores en relación con las fuentes de fondo (concentración de ahorros e inversiones)

Monto de los cien mayores aportes de fondos.....

Monto total de captaciones e inversiones .....

**Código ECO210**

- Inclusión financiera calidad y tipo de servicios de ahorro e inversión

Monto total de inversiones .....

La COAC dispone con planes de inversión

Si

No

Monto de inversiones en planes o productos dirigidos a jubilación .....

Monto de inversiones en planes o productos dirigidos a estudio .....

Monto de inversiones en planes o productos dirigidos a prevención y auxilio de enfermedades.....

Monto de inversiones en planes o productos dirigidos a maternidad .....

Monto de inversiones en planes o productos dirigidos a desempleo .....

**Código ECO211**

- Inclusión financiera calidad y tipo de servicios de seguros exigibles

La COAC dispone de:

Si  No

Seguro de desempleo

Seguro por cobertura agrícola

Seguro por enfermedad catastrófica

**Código ECO212**

- Gestión de la cooperativa gestión económica dirigida a los STAKEHOLDERS

Sueldos y salarios .....

Aporte al IEES .....

Pago a proveedores .....

Pago a proveedores locales .....

Pago a proveedores a socios .....

Aportes municipales .....

Aportes SEPS .....

Aportes COSEDE .....

**Código ECO213**

- Gestión de la cooperativa definición de tasa de interés

Registro de tasas de interés de la COAC .....

**Código ECO214**

- Gestión de la cooperativa provisión para cobertura de riesgos en el ámbito laboral

Monto provisionado por riesgos en reconocimiento labora .....

**Código ECO215**

- Gestión de la organización refinanciamiento de obligaciones

Valor refinanciado .....

Número de operaciones refinanciada .....

**Dimensión Ambiental**

**Código AMB301**

La COAC dispone de programas de retorno de envases

Si

No

**Código AMB302**

La COAC dispone de programas de disminución en el consumo de papel, reutilización y reciclaje

Si

No

Valor gastado en útiles de oficina (papel, carpetas) .....

**Código AMB303**

Número de servicios financieros ofrecidos mediante servicio electrónico .....

Número de transacciones efectuadas virtualmente .....

**Código AMB304**

Cantidad de kilovatios de energía eléctrica consumida al año .....

Metros cúbicos de agua potable consumida en el periodo .....

**Anexo 3.**

*Certificado de traducción*

Loja, 20 de septiembre 2023

Yo, **Andrea Ivanova Carrión Jaramillo**, con cédula de identidad **1104691108**, con el **“Certificate in Proficiency in English”** otorgado por Fine Tuned English; por medio del presente tengo el bien de **CERTIFICAR**: Que he revisado la traducción del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Plan de Responsabilidad Social Empresarial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cristo Rey” de la ciudad de Loja**, cuya autoría es del estudiante **Luis Eduardo Songor Ramón**, con cédula de identidad Nro.1105798001, aspirante al título de **Licenciado en Finanzas**, por lo que a mi mejor saber y entender es correcto.

**ATENTAMENTE**

Lic. Andrea Ivanova Carrión Jaramillo

**C.I:1104691108**