



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS
SOCIALES
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TEMA:

La responsabilidad social corporativa en el sistema de cooperativas de ahorro y crédito

Trabajo de integración curricular previo a la obtención del título de licenciada en Trabajo Social.

AUTOR:

Alexa Tatiana Aldana Tapia

TUTOR:

Ing. Ortiz Díaz Marcelo Iván Mg.

Ambato – Ecuador
2023

CERTIFICADO DEL TUTOR

En calidad de Tutor del Trabajo de Integración Curricular titulado **“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN EL SISTEMA DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO”**, de la Srta. **ALEXA TATIANA ALDANA TAPIA**, egresada de la carrera de Trabajo Social de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato, certifico que dicho trabajo se encuentra concluido y que reúne los requisitos necesarios para ser sometido a evaluación por parte del Tribunal de Grado que el Honorable Consejo Directivo de la Facultad designe.

Ambato, 20 de julio de 2023

.....
Ing. Marcelo Iván Ortiz Díaz Mg.

TUTOR DE TRABAJO INTEGRACIÓN CURRICULAR

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Las opiniones, críticas y comentarios realizados en el trabajo de investigación presentado sobre el tema: **“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN EL SISTEMA DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO”**, le corresponde exclusivamente a mi persona, Alexa Tatiana Aldana Tapia, egresada de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato, certificando que el contenido del presente trabajo investigativo es de mi completa autoría a excepción de las citas bibliográficas.

Ambato, 20 de julio de 2023



.....
Alexa Tatiana Aldana Tapia

C.I. 0503218141

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta Tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución. Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi Tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autoría con previa autorización.

Ambato, 20 de julio de 2023



.....
Alexa Tatiana Aldana Tapia

C.I. 0503218141

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del Tribunal de Grado APRUEBAN el Trabajo de la Investigación sobre “**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN EL SISTEMA DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**”, presentado por la Sta. Alexa Tatiana Aldana Tapia, de conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el Título de Tercer Nivel de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 2023

Para consistencia firma

Presidente

Miembro

Miembro

DEDICATORIA

En el camino de la formación y conocimiento, descubrí que los sueños son el motor que nos impulsa a alcanzar lo imposible. Este trabajo de investigación es el fruto de la pasión por aprender y la determinación de explorar nuevos horizontes.

Lo dedico a Dios por centrar mi camino en cada decisión, a mis padres, abuelitos y hermanos que me fortalecieron, con su aliento, apoyo y amor incondicional.

Con determinación y esperanza, reflejo mi convicción de que los sueños, cuando se persiguen con empeño, se convierten en una realidad palpable y este es nada más el inicio...

Alexa Aldana

AGRADECIMIENTO

A mis padres Alex y Tatiana, Gracias por ser los pilares de mi vida, por brindarme amor incondicional y apoyo inquebrantable en cada paso de mi camino, sin duda cada logro no es solo mío, es nuestro. Los amo con todo mi corazón.

A mis abuelitos Bolívar e Isabel, Su amor y sabiduría han sido una inspiración constante en mi vida, cada consejo e historia compartida han dejado una huella imborrable en mi corazón. Agradezco su presencia, respaldo y cariño.

A mis hermanos Jair y Daniel, Nuestra complicidad y apoyo mutuo han sido fundamentales para enfrentar los desafíos y celebrar los triunfos juntos. Agradezco infinitamente tenerlos a mi lado y sé que nuestra unión es un tesoro invaluable en mi vida.

A mi amiga Ruthsi: En las risas compartidas, en las lágrimas consoladas y en cada instante inolvidable, encontré en ti no solo una amiga, sino una hermana del alma, agradezco a Dios por unirnos en esta travesía.

A mi tutor Ing. Marcelo Su motivación y el creer siempre en mí fueron determinantes en el avance de este trabajo, gracias por darme una visión diferente de la profesión, finalmente el remar contra corriente dio resultados.

Y a mi querida mascota Manchas, Gracias por ser mi compañía y alegría en todo momento, tu presencia ha hecho que los días sean más especiales.

Con amor: Alexa

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

CERTIFICADO DEL TUTOR.....	II
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	III
DERECHOS DE AUTOR	IV
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
RESUMEN EJECUTIVO.....	XIV
ABSTRACT.....	XVI
I. MARCO TEÓRICO	1
1.1. Antecedentes Investigativos.....	1
1.1.1. Situación Problemática	1
1.1.2. Problema Científico	4
1.1.3. Delimitación del objeto de Investigación	4
1.2. DESARROLLO TEÓRICO.....	5
1.2.1. Responsabilidad Social Corporativa.....	5
1.2.2. Tipos de RSC	7
1.3. Conceptos Básicos	8
1.3.1. La relevancia social de una empresa:.....	8
1.3.2. Gestión de efectos:.....	8
1.3.3. Consulta y comunicación con públicos interesados:	8
1.3.4. Norma ISO 26000:2010:.....	9
1.4. Segmentación de Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	9
1.5. Sector Empresarial	10
1.6. Stakeholders.....	11
1.7. Tipología de los Stakeholders.....	11
1.8. Profesionales de Trabajo Social en la Responsabilidad Social.....	12
1.8.1. Investigadores y analistas:	13
1.8.2. Consultores:	13
1.8.3. Gestores de proyectos:	13
1.8.4. Evaluadores:.....	13
1.9. Herramientas de la Responsabilidad Social Corporativa.....	14

1.10.	DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	15
1.10.1.	Ética	15
1.10.2.	Normativa	16
1.10.3.	Valores	18
1.10.4.	Cultura.....	19
1.10.5.	Filantropía.....	20
1.10.6.	Bien Común	21
1.10.7.	Acción Social.....	21
1.10.8.	Intersectorialidad.....	22
1.11.	Sustentabilidad y Sostenibilidad.....	23
1.12.	Impacto Social	24
1.13.	Recursos.....	24
1.14.	Durabilidad	25
1.15.	Objetivos.....	26
1.15.1.	Objetivo General.....	26
1.16.	Objetivos Específicos.....	26
II.	METODOLOGÍA.....	27
2.1.	MATERIALES	27
2.2.	MÉTODOS	27
2.2.1.	ENFOQUE.....	27
2.2.2.	NIVEL.....	28
2.2.3.	MÉTODOS	28
2.2.4.	POBLACIÓN.....	29
2.2.5.	MUESTRA	29
III.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	30
3.1.	Análisis de los datos sociodemográficos	30
3.2.	Análisis e Interpretación	31
3.3.	GERENTES	32
3.3.1.	Cumplimiento Normativa Nacional.....	32
3.3.2.	Profesiones y Trabajo Social	34
3.3.3.	Ejecución de Responsabilidad Social	35
3.3.4.	Grupos Vulnerables	38
3.3.5.	RS Interna y Externa.....	39

3.3.6.	Impacto	41
3.4.	ENCARGADOS	43
3.4.1.	Cumplimiento Normativa Nacional	43
3.4.2.	Ejecución de la Responsabilidad Social	46
3.4.3.	Grupos Vulnerables	49
3.4.4.	Responsabilidad Social Interna y Externa	50
3.4.5.	Profesionales en Responsabilidad Social.....	53
3.4.6.	Impacto	54
3.4.7.	Análisis Respecto a Grupos Vulnerables.....	56
3.5.	Análisis General.....	57
3.6.	Discusión.....	59
3.7.	Diagrama de Flujo.....	62
3.7.1.	Primer Paso	62
3.7.2.	Segundo Paso	63
3.7.3.	Tercer Paso.....	64
3.7.4.	Filosofía Corporativa	64
3.7.5.	Estatuto Legal	65
3.7.6.	Organigrama Estructural.....	70
3.7.7.	Perfiles Profesionales.....	70
3.7.8.	Quinto Paso.....	78
3.7.9.	Justificación	80
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82
4.1.	Conclusiones	82
4.2.	Recomendaciones	83
V.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	85
VI.	ANEXOS	89

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Segmentación de Cooperativas de Ahorro y Crédito	10
Tabla 2.- Tipología de los Stakeholders	12
Tabla 3.- Herramientas de la Responsabilidad Social Corporativa	15
Tabla 4.- Normativa1	17
Tabla 5.- Normativa 2.....	18
Tabla 6.- Sustentabilidad y Sostenibilidad.....	23
Tabla 7.- Recursos	25
Tabla 8.- Análisis de los datos sociodemográficos.....	31
Tabla 9 Gerentes	32
Tabla 10 Cumplimiento Normativa Nacional.....	33
Tabla 11.- Profesiones y Trabajo Social.....	35
Tabla 12Ejecución de Responsabilidad Social	37
Tabla 13 Grupos Vulnerables	38
Tabla 14 RS Interna y Externa.....	41
Tabla 15 Impacto	42
Tabla 16 Encargados.....	43
Tabla 17 Cumplimiento Normativa Nacional.....	46
Tabla 18 Ejecución de la RS.....	48
Tabla 19 Grupos Vulnerables	50
Tabla 20 RS Interna y Externa.....	52
Tabla 21 Profesionales en Responsabilidad Social.....	54
Tabla 22 Impacto	56

Tabla 23 Análisis General.....	58
Tabla 24 Perfiles Profesionales, Director	71
Tabla 25 Perfiles Profesionales, Jefe Financiero	73
Tabla 26 Perfiles Profesionales, Trabajador Social	74
Tabla 27 Perfiles Profesionales, Psicólogo/a.....	76
Tabla 28 Perfiles Profesionales, Secretaria de Gerencia	77
Tabla 29 Perfiles Profesionales, Asistente Contable	78
Tabla 30 Análisis de Presupuesto Anual	79
Tabla 31 Aportes Patronales.....	80

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Análisis e Interpretación	31
Ilustración 2.- Análisis Respecto a Grupos Vulnerables	56
Ilustración 3.- Diagrama de Flujo	62
Ilustración 4.- Organigrama Estructural	70
Ilustración 5.- Nube de palabras	127
Ilustración 6.- Árbol de Problemas	128

RESUMEN EJECUTIVO

La Responsabilidad Social Corporativa se considera actualmente dentro del contexto nacional como una parte de la filantropía y asistencialismo, sin embargo, es una visión errónea siendo la RS la manera en que las empresas buscan cumplir con su papel social y ambiental, esto implica la actuación ética, transparente y sostenible en todos sus ámbitos de actividad, teniendo como uno de sus principales objetivos el cambiar realidades y proporcionar bienestar a sus stakeholders y beneficiarios de las diferentes iniciativas, el desconocimiento sobre la correcta ejecución y la normativa nacional respecto a responsabilidad ha denotado una gestión inadecuada por parte del grupo investigado, junto con la necesidad de revalorizar el Trabajo Social como una profesión con campos de actuación gerenciales y administrativos. El objetivo general de la investigación es: Determinar el cumplimiento de la responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito segmento 1, 2 y 3 de la provincia de Cotopaxi, mientras que los tres objetivos específicos dicen lo siguiente: Identificar el proceso de cumplimiento de la responsabilidad social en el sistema de cooperativas de ahorro y crédito; Determinar los sectores y grupos vulnerables de aplicación de la responsabilidad social; Proponer una alternativa de solución a la problemática. La investigación tiene un enfoque cualitativo aplicado mediante una entrevista semiestructurada a una población de cuatro cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Cotopaxi, se utilizaron dos formatos de guion de entrevista compuestos por 15 preguntas cada uno, el primer guion dirigido a gerentes y el restante a encargados de ejecutar la RS, el nivel de investigación es descriptivo, utilizando el método analítico – sintético e inductivo. Como hallazgo de la investigación se determinó que solo una de las cuatro cooperativas de ahorro y crédito investigadas da cumplimiento a la Responsabilidad Social Corporativa, una cumple parcialmente y las dos restantes incumplen

en su totalidad, por lo que se ha planteado como propuesta la creación de una Fundación sin fines de lucro ligada a la CAC para dar cumplimiento de forma adecuada e independiente a la Responsabilidad Social.

PALABRAS CLAVES:

Responsabilidad Social, stakeholders, ética, transparencia, sostenibilidad.

ABSTRACT

Corporate Social Responsibility is currently considered within the national context as part of philanthropy and charity, however, this is a misconception. CSR is the way in which companies seek to fulfill their social and environmental role, which implies ethical, transparent, and sustainable behavior in all areas of their activities. One of its main objectives is to change realities and provide well-being to its stakeholders and beneficiaries of different initiatives. The lack of knowledge about the correct implementation and national regulations regarding responsibility has led to inadequate management by the investigated group, along with the need to revalue Social Work as a profession with managerial and administrative fields of action. The general objective of the research is: To determine the compliance with social responsibility in the savings and credit cooperatives of segments 1, 2, and 3 in the province of Cotopaxi, while the three specific objectives are as follows: To identify the process of complying with social responsibility in the cooperative savings and credit system; To determine the sectors and vulnerable groups to which social responsibility applies; To propose an alternative solution to the problem. The research has a qualitative approach applied through a semi-structured interview with a population of four savings and credit cooperatives in the province of Cotopaxi. Two interview scripts were used, consisting of 15 questions each. The first script was directed towards managers, and the second towards those responsible for implementing CSR. The research level is descriptive, using the analytical-synthetic and inductive method. As a research finding, it was determined that only one out of the four investigated savings and credit cooperatives complies with Corporate Social Responsibility, one partially complies, and the remaining two do not comply at all. Therefore, the proposal has been made to create a non-profit foundation linked to the cooperative credit union (CAC) to ensure proper and independent compliance with Social Responsibility.

KEY WORDS:

Social Responsibility, stakeholders, ethics, transparency, sustainability.

I. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes Investigativos

1.1.1. *Situación Problemática*

Según Raquel Badaloni (2009), la Responsabilidad Social Corporativa es entendida como el compromiso que tienen los ciudadanos, las instituciones ya sean públicas o privadas, y las organizaciones sociales de aportar al incremento del bienestar local y global, es así que se infiere que la Responsabilidad Social Corporativa se relaciona con la filosofía y actitud que la empresa adquiere para su participación de forma voluntaria en las preocupaciones de los diferentes stakeholders, en la que se busca mediante la rentabilidad económica mejorar el bienestar de la comunidad y la preservación del ambiente.

La RSC es considerada en la actualidad como un elemento fundamental para poder gestionar la ética a nivel de instituciones tanto públicas como privadas, tiene una relación cercana con el servicio social y el cuidado del espacio en el que nos desarrollamos, facilitando el goce de derechos y la reducción de problemáticas en la población, mediante iniciativas que han sido direccionadas a la mejora en el bienestar y la calidad de vida de las personas desde las diferentes áreas en las que se desenvuelven cotidianamente.

Raquel Badaloni (2009), la Responsabilidad Social Corporativa es entendida como el compromiso que tienen los ciudadanos, las instituciones ya sean públicas o privadas, y las organizaciones sociales de aportar al incremento del bienestar local y global, es así que se infiere que la Responsabilidad Social Corporativa se relaciona con la filosofía y actitud que la empresa adquiere para su participación de forma voluntaria en las preocupaciones de los diferentes stakeholders, en la que se busca mediante la rentabilidad económica mejorar el bienestar de la comunidad y la preservación del ambiente.

La RSC es considerada en la actualidad como un elemento fundamental para poder gestionar la ética a nivel de instituciones tanto públicas como privadas, tiene una relación cercana con el servicio

social y el cuidado del espacio en el que nos desarrollamos, facilitando el goce de derechos y la reducción de problemáticas en la población, mediante iniciativas que han sido direccionadas a la mejora en el bienestar y la calidad de vida de las personas desde las diferentes áreas en las que se desenvuelven cotidianamente.

Citando textualmente lo mencionado por Correa, M. E., Flynn, S., & Amit, A. (2004), “El país cuyo avance en el tema es el más destacado es Brasil, donde cerca de 500 empresas ofrecen reportes públicos siguiendo las líneas propuestas por el Instituto Ethos (llamados “balance social”, aquí se menciona también que cuentan con una amplia lista de empresas tanto públicas como privadas que garantizan el compromiso permanente de emitir reportes para la sociedad en las que se detallan los proyectos de iniciativas en beneficio de sus habitantes.

En cuanto a las investigaciones mencionadas hay un factor en común y es la adopción de iniciativas de grandes empresas que generalmente son promovidas desde países como Estados Unidos o pertenecientes al continente europeo, lo que nos deja la gran pregunta del ¿por qué no generamos proyectos propios a nivel de América Latina? y hacemos nuestras las ideas que probablemente han obtenido grandes resultados, sin embargo, al enfocarlas en países de nuestro contexto las realidades son diferentes y es probable que no generen el mismo impacto.

A nivel de Ecuador, se dio el inicio de la responsabilidad social corporativa con la llegada de proyectos a la región por parte de las corporaciones y empresas multinacionales, lo que permitió la aplicación de este modelo de gestión generando así diferentes prácticas y estrategias que favorecen a la sociedad y posicionan a su empresa con una visión humanista; las primeras PYMES en incorporar este modelo de gestión entre los años 2005 y 2007 fueron “FLORALP, FABRICABLES y Gráficas Paola” (Laínez, C. A. V., Núñez, Y. F. S., & Llanos, X. M. G. ;2016), posterior a esto se realizó una propuesta definida en el plan de gobierno por el movimiento alianza país en el proceso de participación electoral durante los años 2006, 2007 y 2008; es así que se da inicio con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2010 y posteriormente se plantea el Plan Nacional

del Buen Vivir 2009-2013 mismo que tiene como objetivo el construir un estado plurinacional e intercultural que permitirá el llegar al Sumak Kawsay (Buen Vivir) de la población ecuatoriana (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2014).

Según Dávalos (2010), el buen vivir indica una forma diferente de relacionarse entre seres humanos en la cual prima el principio de responsabilidad, compromiso ético y el relacionamiento con la naturaleza sobre la individualidad; es así como se crea el Instituto de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE) sin fines de lucro, cuya misión es:

“Promover, difundir y colaborar en la implantación de una cultura y prácticas de responsabilidad social empresarial que coadyuve al desarrollo sostenible, trabajando junto a las personas, empresas y demás instituciones a través del aporte técnico-metodológico del intercambio de experiencias, acciones y colaboración mutua” (Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador, 2012).

Además, se realizaron cambios en la legislación ecuatoriana y la exigencia de empresas, esto ha permitido el incremento de interés del sector privado por generar cambios por proyectos propios en las diferentes áreas vulnerables,

El propósito de la investigación es determinar los factores a nivel corporativo que están generando una inadecuada gestión de la responsabilidad social, junto con el descentralizar funciones para dar paso a una mejora de la intervención desde el Trabajo Social y el equipo técnico como responsables de la creación de iniciativas y proyectos que den cumplimiento a la normativa nacional sobre la RS; asimismo su importancia radica en que el abordaje de la temática permite la relación entre Población-Cooperativa, fortaleciendo y facilitando la reducción de problemáticas a nivel social en grupos o áreas de atención prioritaria, y la mejoría en relación al bienestar de los colaboradores de su institución. Los beneficiarios directos son los profesionales de trabajo social,

ya que esta investigación pretende generar conciencia por parte de las cooperativas de ahorro y crédito respecto a los profesionales encargados de la RS, la sobrecarga laboral y el desapego a perfiles profesionales afines al área. Los beneficiarios indirectos serán los grupos vulnerables y colaboradores de estas instituciones quienes serán favorecidos de las mejoras en el proceso la Responsabilidad Social.

Es factible ya que el número de Cooperativas de Ahorro y Crédito pertenecientes al segmento 1, 2 y 3 en la provincia de Cotopaxi es reducido, lo que facilitará la investigación y recolección de datos, además se ha realizado un acercamiento previo en el cual se ha indicado el interés de varias instituciones en ser parte del proceso, tal como se menciona en la situación problemática de la investigación, la responsabilidad social a nivel de Ecuador es un tema que no cuenta con fundamentación teórica o un gran número de estudios previos lo que la convierte en una investigación novedosa e innovadora.

Se espera generar conciencia en las organizaciones para la aplicación y ejecución de la RS dándose cumplimiento a lo que establecen varias leyes a nivel nacional, que además irán en beneficio de los sectores vulnerables de la provincia de Cotopaxi y las diferentes agencias distribuidas a nivel nacional, mismas que permitirán la inserción de profesionales en el área social de estas instituciones.

1.1.2. Problema Científico

¿Existe una adecuada gestión de la Responsabilidad Social Corporativa en el sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi?

1.1.3. Delimitación del objeto de Investigación

1.1.3.1. Delimitación de Contenidos

- Línea de Investigación: Políticas Públicas, Derecho y Sociedad
- Campo: Corporativo
- Área: Gerencial
- Aspectos: Responsabilidad Social y el sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito.

1.1.3.2. Delimitación Geográfica:

- País: Ecuador
- Provincia: Cotopaxi
- Lugar: Cooperativas de Ahorro y Crédito – Segmento 1, 2 y 3

1.1.3.3. Delimitación Espacial:

- El trabajo se lo realizará en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi pertenecientes al segmento 1, 2 y 3.

1.1.3.4. Delimitación Temporal:

- El trabajo de campo se desarrollará durante el período académico abril – septiembre 2023.

1.1.3.5. Unidades de Observación:

- Gerencia de 4 Cooperativas de Ahorro y Crédito pertenecientes al segmento 1, 2 y 3.
- Departamentos encargados de ejecutar la RS en 4 CAC pertenecientes al segmento 1, 2 y 3.

DESARROLLO TEÓRICO

1.1.4. Responsabilidad Social Corporativa

La responsabilidad social corporativa (RSC) se refiere a la manera en que las empresas buscan cumplir con su papel social y ambiental. En términos generales, la RSC implica que las empresas deben actuar de una manera ética, transparente y sostenible en todos sus ámbitos de actividad, además es vista cada vez más como una parte integral de la estrategia de una empresa, ya que es un componente clave de su reputación y puede influir en su capacidad para atraer y retener a empleados y clientes.

En los últimos años, ha habido una mayor conciencia de la importancia de la RSC. En 2019, el informe Edelman Trust Barometer Global Report encontró que el 73% de los consumidores en todo el mundo cree que las empresas deben hacer algo más que simplemente generar ganancias. Del mismo modo, el informe "Global CSR Risk and Performance Index" de 2018 de la firma de consultoría Ecovadis encontró que el 66% de las empresas participantes la consideran como una prioridad estratégica.

Una de las formas más comunes en que las empresas participan en la RSC es a través de donaciones a organizaciones benéficas y causas sociales. Según un estudio de 2018 de Cone Communications, el 78% de los consumidores estadounidenses espera que las empresas actúen de manera responsable y ética, y el 64% espera que las empresas "contribuyan activamente a la mejora de la sociedad". Además, según el mismo estudio, el 87% de los consumidores comprará un producto porque la empresa que lo produce defiende una causa que les importa.

Sin embargo, la RSC también implica una serie de acciones más allá de la filantropía, esto puede incluir el respeto de los derechos humanos y laborales, la reducción de la huella ambiental de la empresa, la promoción de la diversidad y la inclusión. La RSC también puede incluir esfuerzos para mejorar las condiciones en las comunidades donde opera la empresa. Según el "Informe de sostenibilidad 2019" de Unilever, el enfoque en la RSC ha permitido a la empresa mejorar la vida de 570 millones de personas en todo el mundo.

Durante la última década este tema se ha centralizado dentro de las agendas corporativas, es así como muchas empresas han investigado respecto a esto, buscando ir más allá del cumplimiento de la ley o la filantropía, para llegar a considerar temas mucho más centrales del negocio, como el manejo de riesgo, la innovación, y la revalorización.

No existe una definición única o que sea aceptada de forma totalitaria a nivel internacional sobre la responsabilidad social corporativa, pero se presentan 3 definiciones que han sido propuestas por representantes clave con perspectiva desde el sector privado que analiza elementos comunes de la responsabilidad social corporativa desde una visión actual:

World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), Suiza: "La responsabilidad social empresarial es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en pleno, con el objeto de mejorar la calidad de vida"

Prince of Wales Business Leadership Forum (PWBLF), Inglaterra: “La responsabilidad social empresarial es el conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente”.

Business for Social Responsibility (BSR), Estados Unidos: “La responsabilidad social empresarial se define como la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa”.

1.1.5. Tipos de RSC

1.1.5.1. Responsabilidad social interna:

Se refiere a la obligación que tienen las empresas de cuidar y proteger a sus empleados. Esta responsabilidad incluye aspectos como la seguridad laboral, la igualdad de oportunidades y la remuneración justa. Según Carroll (2015), la responsabilidad social interna es uno de los cuatro tipos de responsabilidad social corporativa, junto con la responsabilidad social externa, la responsabilidad social ética y la responsabilidad social filantrópica.

1.1.5.2. Responsabilidad social externa:

Es la obligación que tienen las empresas de tomar en cuenta el impacto de sus acciones en la sociedad y el medio ambiente. Esta responsabilidad incluye aspectos como la reducción de emisiones contaminantes, la gestión responsable de los recursos naturales y la promoción de prácticas sostenibles en la cadena de suministro, etc., según Kotler y Lee (2005), la responsabilidad social externa se enfoca en el impacto social y ambiental de la empresa, y busca generar beneficios para la sociedad y el medio ambiente.

1.1.5.3. Responsabilidad social ética:

Habla sobre la obligación que tienen las empresas de actuar de manera ética y transparente en sus relaciones con los diferentes grupos de interés. Esta responsabilidad incluye aspectos como la honestidad, la integridad y el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Según Crane y Matten

(2016), la responsabilidad social ética se enfoca en el comportamiento empresarial responsable y en la promoción de valores éticos en la empresa y en la sociedad.

1.1.5.4. Responsabilidad social filantrópica:

Hace alusión a la obligación que tienen las empresas de contribuir al bienestar de la sociedad mediante la realización de actividades y programas sociales. Esta responsabilidad incluye aspectos como la donación de recursos, la promoción de la cultura y el arte, y el apoyo a la educación y la investigación. Según Carroll (2015), la responsabilidad social filantrópica se enfoca en el compromiso social y en la contribución al bienestar de la sociedad.

1.2. Conceptos Básicos

1.2.1. La relevancia social de una empresa:

En esta conceptualización partimos desde la consideración de que una empresa cumple con un papel dentro de la sociedad, que va más allá de cumplir con sus funciones económicas o filantrópicas, en calidad de corporación y personas que se encuentran dentro de la administración de la misma se puede ofertar contribuciones que sean de apoyo en la participación activa para el mejoramiento de una calidad de vida y del ambiente centrado en la atención a grupos vulnerables.

1.2.2. Gestión de efectos:

Las empresas con compromiso dentro de la sociedad deben identificar y asumir su responsabilidad de efectos que se generan dentro de la cadena de valor que se refiere a hoy todo el proceso que hay desde la obtención de la materia prima hasta la elaboración del producto final que es distribuida al consumidor.

1.2.3. Consulta y comunicación con públicos interesados:

Cada corporación o empresa cuenta con un conjunto particular de partes interesadas que tienen distintos intereses, expectativas y preocupaciones, lo que define su responsabilidad social. La relevancia social y la contribución de la empresa a la sociedad no pueden ser determinadas de manera autónoma para contribuir con los grupos presentes en la sociedad y definir las responsabilidades sociales específicas que

necesita abordar, la empresa debe establecer compromisos activos y desarrollar relaciones sólidas con las partes interesadas, a fin de comprender qué comportamiento se espera de ella, de este modo la empresa puede trabajar en colaboración con las partes interesadas para desarrollar una estrategia que responda a las necesidades de la sociedad y contribuya a su bienestar.

1.2.4. Norma ISO 26000:2010:

Titulada Guía de Responsabilidad Social, es una norma internacional desarrollada por la Organización Internacional de Normalización (ISO), proporciona orientación sobre como las organizaciones pueden operar de manera ética y ser socialmente responsables, teniendo en cuenta los impactos sociales, ambientales y económicos de sus actividades.

1.3. Segmentación de Cooperativas de Ahorro y Crédito

En Ecuador, las cooperativas de ahorro y crédito se clasifican en tres segmentos principales: Segmento 1, Segmento 2 y Segmento 3. La clasificación de las cooperativas en estos segmentos se basa en una serie de parámetros establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Segmento 1	Segmento 2	Segmento 3
-Activos totales: Las cooperativas del Segmento 1 tienen activos totales superiores \$80'000.000,00 según lo establecido por la SEPS.	-Activos totales: Las cooperativas del Segmento 2 tienen activos totales mayores a \$20'000.000,00 e inferiores a \$80'000.00,00.	-Activos totales: Las cooperativas del Segmento 3 tienen activos totales mayores a \$1'000.000,00 e inferiores a 20'000.000,00.
-Número de socios: Deben tener un número mínimo de socios.	-Número de socios: Deben tener un número mínimo de socios.	-Número de socios: Deben tener un número mínimo de socios.
-Cartera de crédito: Deben contar con una cartera de crédito diversificada y bien distribuida.	-Cartera de crédito: Se evalúa la calidad de la cartera de crédito y la diversificación de los riesgos.	-Cartera de crédito: Se evalúa la calidad de la cartera de crédito y la diversificación de los riesgos.
-Calificación crediticia: Se evalúa la calidad crediticia de la cooperativa, considerando la calidad de los activos y la solvencia.	-Calificación crediticia: Se considera la calidad de los activos y la solvencia.	-Calificación crediticia: Se considera la calidad de los activos y la solvencia.
		-Cumplimiento normativo: Deben cumplir con las

-Cumplimiento normativo: Deben cumplir con todas las regulaciones y disposiciones legales establecidas por la SEPS.	-Cumplimiento normativo: Deben cumplir con las regulaciones y disposiciones legales establecidas por la SEPS.	regulaciones y disposiciones legales establecidas por la SEPS.
---	---	--

Tabla 1.- Segmentación de Cooperativas de Ahorro y Crédito

1.4. Sector Empresarial

En el ámbito empresarial latinoamericano, la responsabilidad social corporativa aún no se considera una prioridad, al igual que en otras partes del mundo. A pesar de esto, cada vez es más frecuente que los empresarios de la región hablen en términos de RSC. Aunque no existen indicadores externos como el Dow Jones Sustainability Index o informes de sostenibilidad que dan paso a una evaluación del ejercicio de las empresas en este sentido, a continuación, se indican cuatro hechos interesantes que denotan el incremento en la búsqueda de información sobre el tema:

Las empresas que con mayor fuerza promueven la creación de foros, publicaciones y organizaciones alrededor de la RSC son empresas multinacionales, aunque cada vez cuentan con más apoyo de la gran empresa nacional.

Durante los últimos años, ha habido un incremento notable en la investigación sobre la responsabilidad social empresarial, específicamente en el análisis de casos. Estos estudios son realizados por varias instituciones, tales como organizaciones civiles, por ejemplo, la Fundación Pro Humana en Chile, e incluso universidades y organizaciones sin fines de lucro que reciben apoyo de las propias empresas.

La colaboración entre empresas y organizaciones de la sociedad civil en programas de desarrollo comunitario es cada vez más frecuente, y ha sido investigada y documentada por la red SEKN (Social Enterprise Knowledge Network), que está compuesta por diez facultades de administración de empresas.

El tema de RSC aparece con cierta frecuencia en periódicos y publicaciones empresariales, y se ofrecen premios y reconocimientos públicos a las empresas más reconocidas en el campo, aunque es evidente el sesgo hacia la filantropía.

1.5. Stakeholders

De acuerdo con R. E. Freeman (1984), el término "Stakeholder" inicia en 1963 formando parte de una investigación por parte del Standford Research Institute. Este término define a los grupos sin cuyo apoyo la organización dejaría de existir. Además, según Rheman (1964), los "stakeholders" son aquellos que dependen de la empresa para alcanzar sus propias metas, y de los cuales la empresa depende para existir. Por otro lado, Ashlstedt y Jahnukainen (1971), citados por Mitchell et al. (1997), definen a los "stakeholders" como participantes en la empresa que buscan sus propios intereses y metas, y de los cuales la empresa depende.

La definición más comúnmente aceptada de stakeholders describe a aquellos grupos de individuos que son esenciales para la supervivencia de una organización. También incluye a aquellos que pueden impactar o ser impactados por el éxito de la empresa, lo que significa que cualquier persona o grupo que pueda afectar el rendimiento de la empresa o que sea afectado por el logro de sus objetivos se considera un stakeholder (Freeman, 1984).

1.6. Tipología de los Stakeholders

La tipología de stakeholders es una herramienta importante en la gestión de la responsabilidad social corporativa, ya que permite identificar los grupos de interés que se ven afectados por las acciones de la empresa y definir estrategias para responder a sus necesidades y expectativas, en base a las conceptualizaciones mencionadas previamente respecto a stakeholders se han propuesto diferentes tipologías que clasifican a los stakeholders según su poder, legitimidad e interés en la empresa.

Autor	Descripción
Clarkson (1995)	Clasifica a los stakeholders según su relación con la empresa y su capacidad de afectarla. Según esta tipología, los stakeholders pueden ser internos (empleados, accionistas, directivos), externos primarios (clientes, proveedores, comunidades locales) o externos secundarios (gobierno, organizaciones no

	gubernamentales, medios de comunicación).
Mitchell et al. (1997)	Identifica tres dimensiones: poder, legitimidad e interés. El poder se refiere a la capacidad de los stakeholders para influir en la empresa; la legitimidad se refiere al derecho de los stakeholders a ser considerados en las decisiones de la empresa; y el interés se refiere a la importancia de la empresa para los stakeholders. Según esta tipología, los stakeholders pueden clasificarse en cuatro categorías: latentes (bajo poder, legitimidad e interés), expectantes (bajo poder, pero con legitimidad e interés), difusos (con poder e interés, pero sin legitimidad) y definitivos (con poder, legitimidad e interés).

Tabla 2.- Tipología de los Stakeholders

Es importante destacar que la tipología de stakeholders no es una lista exhaustiva ni definitiva, y que puede variar según la empresa y su contexto. Como señala Carroll (1991), "la identificación de stakeholders y sus respectivas clasificaciones es un proceso que varía significativamente de empresa a empresa y de industria a industria, y puede cambiar con el tiempo".

1.7. Profesionales de Trabajo Social en la Responsabilidad Social

Las profesiones afines a la responsabilidad social son aquellas que tienen como objetivo promover y garantizar el bienestar y desarrollo sostenible de la sociedad. Estas profesiones se enfocan en la búsqueda de soluciones a problemas sociales y medioambientales, en la creación de un impacto positivo en la comunidad. Entre las profesiones afines a la responsabilidad social se incluyen: la psicología social, el derecho, la comunicación social, la administración de empresas, la ingeniería ambiental, y el trabajo social.

El trabajo social es una profesión que se enfoca en el bienestar social y en la solución de problemas sociales complejos, a través de la intervención directa con individuos, grupos y comunidades. Los trabajadores sociales trabajan en diferentes contextos, tales como hospitales, escuelas, centros

comunitarios y organizaciones sin fines de lucro, y tienen como objetivo mejorar la calidad de vida de las personas, familias y comunidades.

La responsabilidad social empresarial es uno de los campos de acción para el trabajo social, debido a que los trabajadores sociales pueden contribuir en la gestión y desarrollo de programas y proyectos que promuevan el bienestar de la comunidad en la que la empresa opera. Los trabajadores sociales pueden colaborar con las empresas en el diseño, implementación y evaluación de políticas y prácticas responsables socialmente, así como en la identificación y gestión de los riesgos sociales asociados a la actividad empresarial.

En este sentido, los trabajadores sociales pueden desempeñar diferentes roles en la implementación de la responsabilidad social empresarial, tales como:

1.7.1. Investigadores y analistas:

Pueden investigar y analizar los problemas sociales asociados a la actividad empresarial y proponer soluciones.

1.7.2. Consultores:

Pueden asesorar a las empresas en el diseño e implementación de programas y proyectos responsables socialmente.

1.7.3. Gestores de proyectos:

Pueden liderar y coordinar programas y proyectos de responsabilidad social empresarial.

1.7.4. Evaluadores:

Pueden evaluar el impacto de las iniciativas de responsabilidad social empresarial en la comunidad y proponer mejoras.

1.8. Herramientas de la Responsabilidad Social Corporativa

Las herramientas de la RSC son una serie de metodologías, técnicas y herramientas utilizadas por las empresas para planificar, implementar, medir y comunicar sus iniciativas y prácticas. Estas herramientas son una parte importante de su gestión, ya que permiten a las empresas integrar la RSC en su estrategia y operaciones diarias.

Herramienta	Concepto	Función
Código de conducta	Conjunto de normas éticas y prácticas de conducta que se espera que una empresa cumpla en sus operaciones diarias.	Guiar y orientar a la empresa y sus empleados en su comportamiento ético y responsable.
Certificación	Proceso en el que una empresa recibe una acreditación o certificado de una organización independiente que evalúa y verifica que cumple con ciertos estándares de responsabilidad social.	Demuestra a los consumidores y otras partes interesadas que la empresa cumple con ciertos estándares de responsabilidad social y ética.
Informes de Sostenibilidad	Documento que detalla las acciones de una empresa en relación con temas sociales, ambientales y económicos, y cómo se están desempeñando en términos de responsabilidad social.	Proporcionar transparencia y rendición de cuentas a las partes interesadas sobre las acciones y desempeño de la empresa en relación con la responsabilidad social.
Comunicación y diálogo con stakeholders	Proceso en el que la empresa establece y mantiene una comunicación activa y regular con sus partes interesadas, como los clientes, empleados, proveedores, comunidad local y otros.	Identificar las preocupaciones y expectativas de los stakeholders, fomentar la participación y el diálogo, y tomar decisiones informadas y responsables en función de la retroalimentación recibida.
Balance Social	Herramienta que mide y presenta el impacto social y ambiental de la empresa en la sociedad, incluyendo	Proporcionar información detallada y cuantitativa sobre el impacto social y ambiental de la empresa en

la medición de los recursos humanos, sociales y ambientales utilizados por la empresa y sus efectos.	la sociedad, permitiendo una evaluación rigurosa y una comparación con otras empresas.
--	--

Tabla 3.- Herramientas de la Responsabilidad Social Corporativa

1.9. DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

1.9.1. Ética

La ética es una rama de la filosofía que se ocupa del estudio de los valores, principios y normas que deben guiar la conducta humana. Según el filósofo español Adela Cortina, la ética es "una disciplina reflexiva que estudia las razones que justifican la actuación humana en relación con los valores que se consideran valiosos y que deberían orientar la acción" (Cortina, 2003, p. 15).

En este sentido, la ética se enfoca en proporcionar una respuesta a preguntas fundamentales como "¿qué es lo correcto y lo incorrecto?", "¿qué es lo justo y lo injusto?", "¿qué es lo bueno y lo malo?", y busca establecer normas y estándares que permitan evaluar la conducta humana en diferentes contextos, también se preocupa por el impacto que nuestras acciones tienen en los demás y en el mundo en general, y busca promover el bien común y la justicia social. De esta manera, la ética se relaciona estrechamente con temas como la responsabilidad social, la sostenibilidad y la equidad.

La responsabilidad social se refiere a la obligación de las empresas y organizaciones de contribuir al bienestar de la sociedad y el medio ambiente. La ética, por otro lado, se refiere a los valores y principios que guían el comportamiento humano y que son esenciales para la toma de decisiones responsables. En este sentido, la ética y la responsabilidad social están estrechamente relacionadas, ya que las decisiones éticas son fundamentales para la contribución efectiva de las empresas y organizaciones al bienestar social y ambiental.

En el contexto de la responsabilidad social, las empresas tienen la obligación de considerar no solo su beneficio económico, sino también el impacto de sus decisiones en la sociedad y el medio ambiente. Esto significa que las empresas deben actuar de manera ética, teniendo en cuenta los valores y principios que

guían su comportamiento. Estos valores pueden incluir la honestidad, la integridad, la justicia, el respeto, la responsabilidad y la sostenibilidad.

La ética en la responsabilidad social se centra en la manera en que las empresas y organizaciones deben actuar para maximizar su contribución al bienestar social y ambiental. Esto incluye tomar decisiones éticas en todas las áreas de la empresa, desde la gestión de la cadena de suministro hasta la gestión de los recursos humanos y la gestión financiera.

1.9.2. Normativa

En cuanto a la responsabilidad social, el Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación (COESCICCI) establece que las empresas y organizaciones deben cumplir con sus responsabilidades sociales y ambientales. El COESCCI (Código Orgánico de la Economía Social del Conocimiento y la Innovación) también establece la creación de un Registro Nacional de Empresas Socialmente Responsables para reconocer a las empresas que cumplen con las normas establecidas.

Además, existe la Ley de Fomento de la Responsabilidad Social (LFRS), que tiene como objetivo promover y fomentar la responsabilidad social empresarial en el país. Esta ley establece incentivos fiscales para las empresas que implementen programas y proyectos de responsabilidad social.

En cuanto al trabajo social, la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa (LOSC) establece las funciones y competencias de los trabajadores sociales en el sector público. Esta ley reconoce la importancia del trabajo social en la atención a la población vulnerable y establece la obligatoriedad de contar con trabajadores sociales en los servicios de atención a la niñez, adolescencia, juventud, familia, adulto mayor y personas con discapacidad.

A continuación, se detalla algunas de las leyes y normativas relevantes en el ámbito de la responsabilidad social y el trabajo social en Ecuador; es necesario tener en cuenta que la normativa puede variar según el sector o ámbito en el que se aplique:

Responsabilidad Social		
Normativa	Artículo	Idea Central

Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación (COESCCI)	"Las empresas públicas, privadas, mixtas y de la economía popular y solidaria, deberán cumplir con sus responsabilidades sociales y ambientales" (Artículo 33).	Menciona la obligación de las empresas de adoptar prácticas éticas y de responsabilidad social, y ofrece incentivos para las empresas que desarrollen proyectos de innovación social y tecnológica que beneficien a la sociedad y al medio ambiente.
Ley de Fomento de la Responsabilidad Social (LFRS)	"La presente ley tiene por objeto fomentar y promover la Responsabilidad Social Empresarial, a través de incentivos fiscales y el reconocimiento a empresas y organizaciones que la ejerzan de manera efectiva en el territorio nacional" (Artículo 1).	Establece la obligación de las empresas de adoptar prácticas de responsabilidad social, y establece incentivos para las empresas que las adopten.
Norma Técnica Ecuatoriana de Responsabilidad Social ISO 26000 (NTE ISO 26000)	Capítulo 6: Prácticas de responsabilidad social. Capítulo 7: Temas centrales de la responsabilidad social.	Esta norma establece las directrices para la implementación de prácticas de responsabilidad social en las empresas, tomando en cuenta los aspectos económicos, sociales y ambientales.

Tabla 4.- Normativa

Algunas empresas han adoptado códigos de ética empresarial para guiar su conducta en materia de responsabilidad social y asegurar que sus prácticas sean éticas y sostenibles, a continuación, se indican las normativas que respectan a la necesidad de contar con un profesional en el área de Trabajo Social:

Trabajo Social	
Normativa	Artículo
Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa (LOSC)	"Corresponde al trabajador social, planificar, coordinar y ejecutar programas de trabajo social en beneficio de la población en general, con énfasis en la atención a la niñez, adolescencia, juventud, familia, adulto mayor y personas con discapacidad" (Artículo 214).
Ley de Educación Intercultural (LOEI)	"En las instituciones educativas de todos los niveles, se garantizará la presencia de profesionales en psicología y trabajo

	social, entre otros, para la atención de los estudiantes y sus familias" (Artículo 159).
Ley Orgánica de Salud (LOS)	"La atención integral de la salud se prestará con la participación y coordinación interdisciplinaria de los equipos de salud y, en especial, del personal de enfermería, medicina, odontología, nutrición, trabajo social y psicología" (Artículo 66).

Tabla 5.- Normativa 2

En resumen, estas leyes y normas tienen como objetivo fomentar la implementación de prácticas éticas y sostenibles en las empresas, para que estas contribuyan al desarrollo sostenible del país y a la mejora de las condiciones de vida de la población.

1.9.3. Valores

La ética de la responsabilidad social empresarial implica un conjunto de valores éticos que orientan la conducta de las empresas en relación con su impacto en la sociedad y en el medio ambiente. En este sentido, diversos autores han destacado la importancia de valores específicos en la ética de la RS, como la honestidad, la transparencia, la responsabilidad, la sostenibilidad, la equidad y la justicia social.

Por ejemplo, Singh et al. (2021) destacan la importancia de la honestidad y la transparencia en las prácticas empresariales, lo que implica una comunicación clara y veraz de los impactos de las actividades empresariales. En la misma línea, Kawai y Rahman (2020) señalan que la ética empresarial debe estar basada en valores éticos como la honestidad, la transparencia y la responsabilidad, lo que contribuye a construir relaciones de confianza y compromiso con la sociedad y el medio ambiente.

Por su parte, Fuentes-García et al. (2021) destacan la importancia de la sostenibilidad y la responsabilidad social como valores éticos fundamentales en la gestión empresarial. En este sentido, las empresas deben considerar el impacto ambiental y social de sus actividades, adoptando prácticas sostenibles y responsables en todas las etapas de su cadena de valor.

Asimismo, Rahman y Wang (2018) destacan la importancia de la equidad y la justicia social en la ética empresarial, lo que implica un compromiso de las empresas con la promoción de la igualdad de

oportunidades y el respeto a los derechos humanos. De esta manera, las empresas pueden contribuir a la construcción de una sociedad más justa e igualitaria.

En definitiva, la ética de la responsabilidad social implica un conjunto de valores éticos que guían la conducta empresarial en relación con su impacto en la sociedad y el medio ambiente. La adopción de estos valores éticos contribuye a crear empresas más responsables y comprometidas con el bienestar de la sociedad y del medio ambiente.

1.9.4. Cultura

La cultura en la responsabilidad social se refiere a cómo las empresas incorporan sus valores culturales y éticos en sus prácticas de responsabilidad social corporativa. La cultura organizacional puede afectar la forma en que las empresas perciben y responden a las expectativas sociales y medioambientales. Las empresas pueden tener diferentes culturas corporativas que afectan su capacidad para asumir responsabilidades sociales y ambientales. La cultura en la responsabilidad social puede ser vista como un factor que influye en la efectividad de las iniciativas de responsabilidad social de las empresas.

En las últimas décadas, la cultura en la responsabilidad social ha sido objeto de estudio en la literatura académica y empresarial. Un ejemplo de esto es el trabajo de Raza y Choudhary (2018), quienes exploraron la influencia de la cultura en la responsabilidad social de las empresas paquistaníes. Los autores encontraron que las empresas que valoran la ética y la justicia social tienen más probabilidades de asumir responsabilidades sociales y ambientales.

Además, otros estudios han destacado la importancia de la cultura organizacional en la responsabilidad social. Por ejemplo, el trabajo de Villiers y Madsen (2018) sugiere que las empresas con culturas de alta responsabilidad social tienen una mayor capacidad para generar valor a largo plazo para sus accionistas y la sociedad en general.

En el contexto de Ecuador, la cultura puede tener un impacto significativo en la responsabilidad social de las empresas, denotando una gran diversidad que la convierte en cierta forma compleja, con una mezcla de influencias indígenas, coloniales y modernas. La cultura ecuatoriana es conocida por su fuerte sentido de la comunidad y su enfoque en la solidaridad y la cooperación. Estas características culturales pueden influir en la forma en que las empresas ecuatorianas abordan la responsabilidad social.

La cultura ecuatoriana de solidaridad y cooperación puede ser una ventaja para las empresas que buscan mejorar su responsabilidad social, también puede favorecer la transparencia y la ética empresarial,

lo que puede ayudar a las empresas a establecer su reputación y ganar la confianza de los consumidores y las comunidades.

1.9.5. Filantropía

La filantropía desde el trabajo social se puede conceptualizar como una práctica voluntaria que tiene como objetivo contribuir al bienestar de la sociedad. En el contexto del trabajo social, la filantropía es vista como una forma de promover el cambio social y mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad o exclusión social.

Según García, Sánchez y Ortiz (2019), es una práctica solidaria que se lleva a cabo a través de la donación de recursos o de la participación activa en organizaciones sociales. Esta práctica, según los autores, puede ser vista como una forma de expresar valores y compromiso social; asimismo, para González (2018), es un acto de solidaridad que busca atender necesidades sociales y promover el desarrollo comunitario. Según la autora, la filantropía se enfoca en la donación de recursos financieros, materiales o de tiempo con el objetivo de promover el bienestar social.

La filantropía es una práctica común en la responsabilidad social empresarial, y se define como la donación de dinero, tiempo, bienes o servicios a organizaciones sin fines de lucro o causas sociales. La filantropía puede ser vista como una forma de devolver a la comunidad y mejorar la reputación y la imagen de la empresa.

Desde el 2018, ha habido un mayor énfasis en la importancia de la filantropía en la responsabilidad social. En muchos casos, la filantropía se ha convertido en una parte integral de la estrategia de responsabilidad social de una empresa. Por ejemplo, algunas empresas han establecido fundaciones corporativas para administrar y coordinar sus esfuerzos de filantropía, además, las empresas están comenzando a ver la filantropía como una oportunidad para abordar problemas sociales y ambientales a largo plazo. La filantropía puede ser utilizada para apoyar iniciativas de desarrollo sostenible, como la educación, la salud, la igualdad de género y la protección del medio ambiente.

1.9.6. Bien Común

El bien común es un concepto que se refiere al conjunto de condiciones sociales, económicas y políticas que permiten el desarrollo y el bienestar de toda la comunidad. Según la Declaración Universal de Derechos Humanos, el bien común es un objetivo que debe ser perseguido por todos los países y que se basa en la protección de los derechos humanos, la justicia y la igualdad.

Para Gómez (2018), el bien común se enfoca en la satisfacción de las necesidades básicas de la sociedad, tales como la salud, la educación, la vivienda, el trabajo y la seguridad. El autor destaca que para lograr el bien común es necesario que exista una participación activa de toda la comunidad y que se promueva el diálogo y el consenso entre los diferentes actores sociales.

Por otro lado, según Arévalo (2021), el bien común se basa en la idea de que la sociedad es un conjunto de individuos interdependientes que deben buscar el bienestar común y no solamente el beneficio personal. La autora destaca que el bien común es un concepto ético que implica una responsabilidad social y un compromiso con la justicia y la igualdad.

1.9.7. Acción Social

La acción social es un término que se refiere a las acciones que las personas, organizaciones y comunidades realizan para resolver problemas sociales y mejorar las condiciones de vida de las personas. Según Weber (2018), la acción social es cualquier acción que se orienta hacia la acción de otros y que toma en cuenta la conducta de los demás para decidir su propia conducta. El autor destaca que la acción social es una conducta humana orientada hacia la acción de otros, y que puede ser tanto individual como colectiva.

Por otro lado, según Rodríguez (2020), la acción social es un proceso que busca transformar la realidad social mediante la participación activa de las personas, organizaciones y comunidades. La autora destaca que la acción social es un proceso dinámico que implica la planificación, la ejecución y la evaluación de acciones concretas para resolver problemas sociales y mejorar la calidad de vida de las personas.

Desde la perspectiva de la responsabilidad social, la acción social se refiere a las acciones que una empresa u organización realiza para contribuir al bienestar de la sociedad y del medio ambiente en el que se desenvuelve. Según Carroll y Shabana (2010), la acción social es la manera en que una organización responde a las demandas y expectativas de los distintos grupos de interés, tales como los empleados, los clientes, los accionistas, los proveedores, la comunidad y el medio ambiente.

Además, la acción social implica no sólo el cumplimiento de las obligaciones legales y éticas, sino también la adopción de medidas voluntarias y proactivas para mejorar la calidad de vida de las personas y proteger el medio ambiente. Estas acciones pueden incluir desde programas de voluntariado corporativo, hasta la implementación de prácticas de gestión ambiental y la inversión en proyectos sociales que beneficien a la comunidad.

1.9.8. Intersectorialidad

La intersectorialidad se refiere a la colaboración y coordinación entre diferentes sectores de la sociedad, tales como el sector público, el sector privado y la sociedad civil, para abordar problemas complejos y promover el bienestar común. Según Domínguez y Maturana (2018), la intersectorialidad implica la integración de los recursos y capacidades de cada sector para generar soluciones sostenibles y efectivas a los problemas sociales y ambientales.

La intersectorialidad es fundamental para abordar problemas complejos que requieren una respuesta coordinada y multidisciplinaria. Por ejemplo, para abordar el problema de la pobreza y la exclusión social, es necesario que los diferentes sectores trabajen juntos para crear empleo, promover la educación y el acceso a la salud, y mejorar las condiciones de vida de las personas más vulnerables.

Además, la intersectorialidad permite que las diferentes partes interesadas participen en la identificación de los problemas y en la definición de las soluciones, lo que contribuye a una mayor legitimidad y sostenibilidad de las acciones emprendidas.

Según Torres y Acosta (2018), la intersectorialidad en el sector financiero cooperativo es una estrategia clave para promover la inclusión financiera y el desarrollo económico y social en las comunidades donde

operan; en este sentido, la intersectorialidad permite a las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador establecer alianzas con organizaciones gubernamentales, ONGs y otros actores relevantes para abordar problemas sociales y ambientales, y fomentar el bienestar común. Además, la intersectorialidad en las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador implica la incorporación de principios de responsabilidad social en su gestión y operaciones. Según Ramón y Pérez (2018), las cooperativas de ahorro y crédito pueden utilizar la intersectorialidad para fortalecer su compromiso social y mejorar su impacto en la comunidad, a través de la implementación de programas y proyectos sociales que contribuyan al desarrollo local sostenible.

1.10. Sustentabilidad y Sostenibilidad

"La sustentabilidad se refiere a la capacidad de satisfacer las necesidades presentes sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades, manteniendo el equilibrio entre el crecimiento económico, el desarrollo social y la protección del medio ambiente" (PNUD, 2019).

"La sostenibilidad se refiere a la capacidad de mantener a largo plazo la calidad de vida humana y de los ecosistemas en los que se sustenta, garantizando la continuidad de los procesos productivos y la disponibilidad de los recursos necesarios para satisfacer las necesidades actuales y futuras" (ONU, 2019).

Tabla 6.- Sustentabilidad y Sostenibilidad

La sustentabilidad y sostenibilidad en el contexto de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador se refiere a la capacidad de estas de satisfacer las necesidades de sus miembros y de la comunidad en general, sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades. Según Villacrés y Jarrín (2018), la sostenibilidad implica la adopción de prácticas responsables y sostenibles que generen un impacto positivo en la comunidad y en el medio ambiente.

En este sentido, las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador tienen la responsabilidad social de promover la sostenibilidad en su gestión y operaciones. Según Torres y Acosta (2018), la sostenibilidad en el sector financiero cooperativo se refiere a la implementación de prácticas y políticas sostenibles que permitan el crecimiento y desarrollo de la cooperativa, al mismo tiempo que se garantiza el bienestar de la comunidad y se protege el medio ambiente.

Además, la sostenibilidad en las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador implica la incorporación de principios de responsabilidad social en su gestión y operaciones. Según Ramón y Pérez

(2018), las cooperativas de ahorro y crédito pueden utilizar la sostenibilidad como una herramienta para mejorar su compromiso social y su impacto en la comunidad, a través de la implementación de programas y proyectos sociales que contribuyan al desarrollo local sostenible.

1.11. Impacto Social

El impacto social se refiere a los cambios, tanto positivos como negativos, que se producen en la sociedad como resultado de una acción, proyecto o programa, y se puede medir en términos de cambios en el bienestar, la calidad de vida y las condiciones sociales de las personas. Es una forma de medir el valor que una organización aporta a la sociedad, más allá del valor económico o financiero, y representa la medida del efecto que una organización tiene sobre la sociedad en la que opera. En el contexto de la responsabilidad social, el impacto social se convierte en una herramienta clave para evaluar la eficacia de las acciones y programas llevados a cabo por las organizaciones en relación con su contribución al bienestar y desarrollo sostenible de la sociedad. (Adaptado de Kellogg Foundation, Acumen y B Lab, 2018).

El impacto social en la responsabilidad social se refiere a los cambios positivos y sostenibles que una organización puede generar en la sociedad, más allá de su actividad económica, y que contribuyen al bienestar y desarrollo sostenible de las personas y comunidades en las que opera. En este sentido, el impacto social se considera una herramienta fundamental para evaluar la eficacia y eficiencia de las acciones y programas llevados a cabo por las organizaciones en relación con su contribución al desarrollo sostenible de la sociedad. Según Vives y Zilic (2018), el impacto social en la responsabilidad social se puede definir como "el valor agregado que la empresa genera en la sociedad a través de sus actividades, y que contribuye al bienestar social y al desarrollo sostenible".

1.12. Recursos

La importancia de los recursos en la responsabilidad social empresarial (RSE) se refiere a cómo las empresas utilizan sus recursos para mejorar su impacto social y ambiental. La RSE se ha vuelto cada vez

más importante en los últimos años, y las empresas han comenzado a reconocer la importancia de utilizar sus recursos para lograr un impacto positivo en la sociedad. Algunas definiciones relevantes incluyen:

"La RSE se refiere a una empresa que, en su actividad diaria, tiene en cuenta el impacto que sus acciones tienen en la sociedad, la economía y el medio ambiente"
(European Commission, 2018).

"La responsabilidad social empresarial es un concepto que se refiere a la contribución activa y voluntaria de las empresas al mejoramiento social, económico y ambiental" (Organización Internacional del Trabajo, 2018).

Tabla 7.- Recursos

En este sentido, los recursos pueden ser utilizados para desarrollar estrategias y programas que aborden temas sociales, ambientales y económicos, y para mejorar las relaciones con los diferentes grupos de interés, tales como empleados, clientes, proveedores y comunidades locales. Por lo tanto, las empresas pueden utilizar sus recursos de manera sostenible y responsable para contribuir al bienestar social y mejorar la calidad de vida de las personas.

1.13. Durabilidad

La durabilidad a largo plazo en la responsabilidad social se refiere a la capacidad de las organizaciones para garantizar la continuidad de sus acciones y compromisos en el tiempo, sin comprometer los recursos y las necesidades de las generaciones futuras. A continuación, se presentan algunas definiciones con citas desde el 2018:

"La durabilidad en la responsabilidad social se refiere a la capacidad de una empresa para mantener sus prácticas sociales y ambientales de manera consistente en el tiempo, y para generar un impacto positivo duradero en las comunidades en las que opera" (Gallardo-Vázquez et al., 2018).

"La durabilidad a largo plazo en la responsabilidad social implica una gestión eficiente de los recursos naturales, financieros y humanos, así como una planificación estratégica a largo plazo que tenga en cuenta los impactos

ambientales, sociales y económicos de las actividades de la empresa" (Jain et al., 2018).

"La durabilidad en la responsabilidad social es fundamental para garantizar el legado positivo de una empresa en su entorno, y para generar confianza y compromiso en sus grupos de interés a largo plazo" (Marquina et al., 2018).

"La durabilidad en la responsabilidad social implica no solo la implementación de prácticas sostenibles, sino también la capacidad de adaptación y evolución de la empresa ante los cambios del entorno y las necesidades de sus grupos de interés" (Sánchez-Rodríguez et al., 2018).

1.14. Objetivos

1.14.1. Objetivo General

Determinar el cumplimiento de la responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito segmento 1, 2 y 3 de la provincia de Cotopaxi.

1.15. Objetivos Específicos

- Identificar el proceso de cumplimiento de la responsabilidad social en el sistema de cooperativas de ahorro y crédito.

Determinar los sectores y grupos vulnerables de aplicación de la responsabilidad social.

Proponer una alternativa de solución a la problemática.

II. METODOLOGÍA

2.1. MATERIALES

La investigación es de carácter cualitativo, razón por la cual se optó por una entrevista semiestructurada; posterior a recabar información se elaboró un guion de entrevista que denota la escasez de estudios de esta temática, sin embargo se utilizó como referencia para la elaboración del guion un cuestionario de autoevaluación sobre la responsabilidad social corporativa y sostenibilidad para proveedores del sector automotriz, elaborado por la empresa Drive Sustainability, mismo que fue aplicado a proveedores que forman parte de una asociación de empresas tales como: BMW Group, Ford, Jaguar, Land Rover, etc. Este instrumento se elaboró basado en las temáticas principales respecto al tema tales como cumplimiento a la normativa nacional, profesiones, ejecución de la RS, impacto, RS interna y externa y grupos vulnerables, está compuesto de dos formatos, el primero consta de 15 preguntas, está dirigido a los gerentes de las CAC y se enfoca en conseguir información general sobre el cumplimiento y gestión de la responsabilidad social, por su parte la segunda guía esta direccionada al encargado de ejercer la RS, consta de igual manera de 15 preguntas ligeramente modificadas del primer guion de entrevista que se elaboró para que por medio de la aplicación de preguntas similares se pueda determinar la veracidad de la información proporcionada por gerencia y el nivel de comunicación interno sobre estas prácticas. Según Fontana y Frey (2004), una entrevista semiestructurada es "una técnica de investigación que combina elementos de una entrevista estructurada y una entrevista no estructurada, utilizando un conjunto de preguntas predeterminadas como guía, pero permitiendo flexibilidad para explorar temas adicionales según las respuestas del entrevistado" (p. 341).

2.2. MÉTODOS

2.2.1. ENFOQUE

La investigación posee un enfoque cualitativo, según Urbina (2020), se refiere a la producción de datos descriptivos y permite conocer un fenómeno basado en la perspectiva de los actores sociales, es así como podemos deducir que la investigación con enfoque cualitativo pretende identificar la naturaleza de una

realidad a profundidad, sus diferentes manifestaciones y comportamientos que dan paso a un contexto como objeto de investigación.

El estudio cualitativo cuenta con la aplicación de un instrumento cualitativo siendo la entrevista semiestructurada con dos guiones preparados previamente, que están dirigidos al gerente y a la persona encargada de la ejecución de la Responsabilidad Social Corporativa.

2.2.2. NIVEL

La investigación es descriptiva, en concordancia con Sampieri et al., (2016) este nivel tiene como propósito el describir situaciones, contextos, sucesos y fenómenos para especificar las características, propiedades y el perfil del grupo de estudio; personas, comunidades, objetos, grupos o cualquier hecho que sea sometido a un análisis. Pretende medir o recolectar información de los conceptos de la variable de estudio, visualiza lo que se medirá (variable, componentes, etc.) y también a sobre quienes se recolecta la información (grupos, comunidades, hechos, etc.) para especificar propiedades importantes y describir la tendencia del objeto de estudio.

La investigación descriptiva pretende caracterizar la responsabilidad social corporativa, detallar cómo se ejecuta y gestiona este proceso de retribución a la sociedad. Además, describe la percepción de las personas que figuran como encargados de las instituciones financieras.

2.2.3. MÉTODOS

En la presente investigación se empleará los métodos analítico-sintético, inductivo, deductivo e hipotético-deductivo.

2.2.3.1. Analítico – Sintético

Este método vincula dos procesos, posibilita la descomposición del todo en sus propiedades y componentes, a través del cual se estudia el comportamiento de cada elemento, mientras que la síntesis establece la combinación de todas las partes analizadas para encontrar la relación entre las particularidades en concordancia con la realidad. Funciona como un complemento, el análisis se realiza

de las características y la síntesis que elabora de los resultados del análisis (Rodríguez Jiménez & Pérez Jacinto, 2017).

2.2.3.2. Inductivo

Según Martínez (1987) el razonamiento inductivo es una relación de juicios que “va de lo particular a lo general”, por su parte Fetzer (1993) argumenta que consiste en la formulación de hipótesis obtenidas por medio de la observación, además agrega cuatro pasos en este método, como son la observación, clasificación, generalización y predicción.

2.2.4. POBLACIÓN

Como indica de la Muestra, S., & MAZARIEGOS, D. (2003) en su material sobre metodología de la investigación, la población “es una serie de casos que concuerdan con una serie de especificaciones”.

La población está compuesta por 4 Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi, correspondiendo 2 cooperativas al segmento 1, una cooperativa al segmento 2 y una cooperativa al segmento 3.

2.2.5. MUESTRA

Una muestra es una selección representativa de individuos, elementos, casos, eventos u objetos que se extraen de una población con el fin de realizar una investigación y obtener conclusiones sobre la población en su conjunto. La muestra es un subconjunto de la población que se estudia y se utiliza para hacer inferencias sobre la población en general (Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P.;2014)

Se aplicó una entrevista semiestructurada por medio de dos guiones a 4 gerentes y 4 responsables de las áreas de Trabajo Social o Responsabilidad Social de las diferentes Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1, 2 y 3.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El procesamiento de los datos receptados se enfoca en determinar el nivel de conocimiento y aplicación respecto a la Responsabilidad Social Corporativa a nivel externo e interno, junto con el perfil profesional de la o las profesionales encargadas/os. La guía de entrevista semiestructurada permitió registrar datos sociodemográficos, con énfasis en la aplicación de la RSC, es así como se han determinado 4 preguntas fundamentales para determinar el cumplimiento a la normativa nacional vigente; posterior a esto se encuentran 15 preguntas enfocadas directamente a la gestión en RSC.

3.1. Análisis de los datos sociodemográficos

La población entrevistada está conformada por cuatro Cooperativas de Ahorro y Crédito, delimitadas en los 3 diferentes segmentos acorde a lo estipulado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, respecto a los años de trayectoria que mantienen es notorio el que las mismas cuentan con un número superior a 10 y no menor que 50, sin embargo, los años de trayectoria no son un limitante para la segmentación de la que son parte.

Se evidencia que la cantidad de colaboradores está relacionada con el segmento a que pertenecen, siendo notorio que en la mayoría de las CAC se cuenta con un número mayor a 100 colaboradores, por su parte la calificación de riesgo asignada por la SEPS denota que solamente la mitad de las CAC está considerada con un manejo favorable de su organización y capital.

Finalmente, las agencias distribuidas a nivel nacional en las diferentes regiones y provincias del país, no son un determinante para la segmentación, siendo las CAC 2 y 3 las que menos agencias tienen y las CAC 1 y 4 las que se establecen con un estimado de una sede por provincia.

<u>Ítem</u>	<u>Réplica</u>	<u>Codificación</u>
Años de Trayectoria	35	CAC1
	13	CAC2
	16	CAC3
	46	CAC4
Colaboradores	273	CAC1
	128	CAC2

	94	CAC3
	120	CAC4
Calificación de Riesgo	AAA+	CAC1
	No Aplica	CAC2
	AA	CAC3
	A-	CAC4
Agencias	23	CAC1
	9	CAC2
	10	CAC3
	12	CAC4

Tabla 8.- Análisis de los datos sociodemográficos

El instrumento que se utilizó es de propia autoría, fue elaborado basándose en las temáticas de mayor influencia en la RSC, fue revisado por 2 expertos en la rama de Responsabilidad Social Corporativa, los expertos son:

Silvia Jovanna Altamirano Altamirano

Silvia Susana Torres Carillo

3.2. Análisis e Interpretación

Se inició con la aplicación del guion de entrevista compuesto por 15 preguntas a gerentes de las 4 CAC, pero se categorizó en 5 temáticas mismas que están conformadas por varias preguntas del guion en concordancia a la relación de la información como es indicada en el primer cuadro que se detallan las preguntas y categoría con previo anuncio del grupo al que fue aplicado, posterior a esto se realizan cuadros a detalle por categoría en el que se indica el fragmento más relevante de la respuesta, con relación a la pregunta, junto con la codificación de la persona entrevistada, como se indica a continuación:

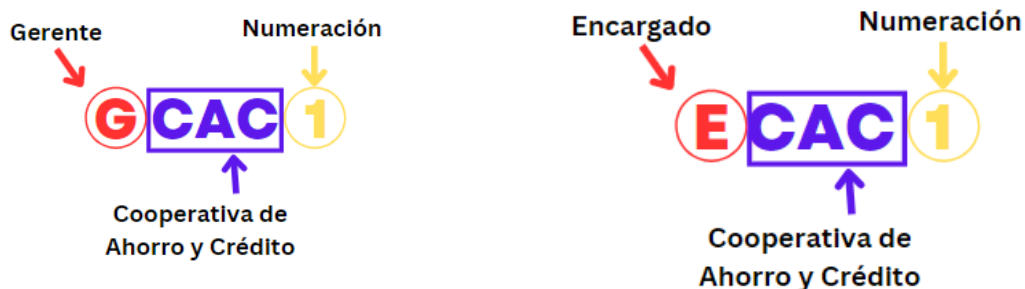


Ilustración 1 Análisis e Interpretación

La codificación de las personas entrevistadas se realizó debido al acuerdo de confidencialidad que fue firmado previo al inicio de grabación de la entrevista.

3.3. GERENTES

Cumplimiento Normativa Nacional	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La CAC da cumplimiento a la normativa nacional respecto a la Responsabilidad Social? • ¿Cuentan con un Trabajador Social?
Profesiones y Trabajo Social	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuenta con profesionales en Trabajo Social para dar cumplimiento a la Responsabilidad Social? • ¿Existe personal con las competencias profesionales necesarias para ejercer la Responsabilidad Social?
Ejecución de Responsabilidad Social	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La gerencia respalda a nivel organizacional y presupuestario la responsabilidad social? • ¿Tiene conocimiento de la elaboración del Balance Social anual en la CAC que dirige? • ¿Considera que existe transparencia en las prácticas de Responsabilidad Social? • ¿Cuenta con alianzas estratégicas con otras instituciones para ejecutar la RSC? ¿Con qué instituciones?
Grupos Vulnerables	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La RS que desarrollan se centra en atender necesidades de grupos vulnerables?
RS Interna y Externa	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La CAC cuenta con iniciativas a nivel interno que promuevan el bienestar laboral y goce de derechos del colaborador? • ¿La CAC contribuye con iniciativas sociales en su comunidad o entorno social? • ¿Se ha evidenciado satisfacción por las iniciativas de responsabilidad social interna y externa? • ¿Cuentan con normativa interna o procedimientos para garantizar derechos de sus colaboradores?
Impacto	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Ha implementado seguimiento a largo plazo para medir el impacto de la o las iniciativas? • ¿Han sido acreedores de algún reconocimiento por RS?

Tabla 9 Gerentes

3.3.1. Cumplimiento Normativa Nacional

Pregunta	Entrevistado	Fragmento de Respuesta	Análisis
¿La CAC da cumplimiento a la normativa nacional respecto a la	GCAC1	Si, a varias de las normas establecidas en la ley	Se puede evidenciar el desconocimiento de la ley, esto debido a sus
	GCAC2	Si, nos basamos en la normativa nacional respecto al tema	

Responsabilidad Social?	GCAC3	En todo lo posible si, (...) trabajamos bajo el amparo del código de trabajo, bajo tenemos un manual de seguridad, salud ocupacional, de seguridad del personal, (...), tenemos la ley de la ley andina me parece que es, que es la que más se cumple aquí y los lineamientos del sur del ministerio de trabajo y el ministerio de salud pública (...).	repuestas generales y en el caso de la GCAC3 la referencia de normativas sin fundamento respecto al tema; por otro lado solo 1 de 4 cooperativas mencionó la parametrización realizada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
	GCAC4	Nosotros como cooperativa GCAC4 más allá de que de pronto haya una normativa específica (...), desde el 2019 2020 aproximadamente la superintendencia ya se pronunció hoy algunos parámetros o ejes sobre los cuales se tienen que ir desarrollando ciertos indicadores que nos permitan enfocar precisamente a los famosos stakeholders (...).	
¿Cuentan con un Trabajador Social?	GCAC1	Si (273 colaboradores)	Se puede notar el incumplimiento del Código de Trabajo artículo 42 respecto a la contratación de un Trabajador Social por cada cien colaboradores o una cifra aproximada a la cantidad mencionada, siendo una notoria minoría representada por 1 CAC que cuenta con un trabajador social, a pesar de que menciono que no tenían interés en contratar un profesional adicional su cifra estaba próxima a requerir de uno más.
	GCAC2	No, porque no se ha evidenciado la necesidad como tal, actualmente las funciones han sido divididas entre el equipo de trabajo, (...) deberíamos contratar en un futuro, pero ya iremos viendo como avanza todo. (128 colaboradores)	
	GCAC3	No, pero nos gustaría próximamente cuando cumplamos la cantidad de empleados como lo indica la ley. (94 colaboradores)	
	GCAC4	La verdad es de que no o sea Trabajo Social como tal no aquí lo que o sea es un trabajado medio compartido, o sea Talento Humano tiene su parte la persona responsable específicamente en RS ero de lo otro definitivamente no (...). (120 colaboradores)	

Tabla 10 Cumplimiento Normativa Nacional

Es notoria la minoría que da cumplimiento a la normativa nacional respecto a Responsabilidad Social, sin embargo el cumplimiento que se da no es a cabalidad o totalitario; por su parte el desconocimiento

de la ley no es el problema principal sino el casi ausente deseo de instrucción o preparación respecto al tema, no obstante las respuestas otorgadas sobre la contratación de un Trabajador Social tampoco son alentadoras, siendo nuevamente una minoría representada por 1 cooperativa la que actualmente está cumpliendo con lo establecido en el Código de Trabajo.

3.3.2. Profesiones y Trabajo Social

Pregunta	Entrevistado	Fragmento de Respuesta	Análisis
¿Cuenta con profesionales en Trabajo Social para dar cumplimiento a la Responsabilidad Social?	GCAC1	Tenemos Trabajadora Social, tenemos una unidad de Sostenibilidad, sin embargo, el Trabajador Social no está encargado de esa área	La RS ha sido llevada a cabo por diferentes profesionales, que en ciertos casos no tienen una profesión afín al área social, e incluso en una institución la Trabajadora Social cumple funciones en otra área, lo que evidencia la falta de profesionales con pertinencia en Responsabilidad Social.
	GCAC2	No, pero tenemos profesionales en distintas áreas con formación y conocimiento al respecto.	
	GCAC3	Un profesional exactamente dedicado para el Trabajo Social no, pero nos hemos dividido la tarea entre la misma gerencia, talento humano y marketing.	
	GCAC4	Bueno, de hecho, todos son profesionales, aquí lo que tenemos es que unir un poco que digo identificando primero la vocación de servicio no porque esto de trabajar con los sectores si implica conocimiento en algún tema que digo de experiencia que es más y la predisposición que haya (...).	
¿Existe personal con las competencias profesionales necesarias para ejercer la Responsabilidad Social?	GCAC1	Si	La respuesta otorgada no tiene concordancia con el perfil profesional que se mencionó previamente que era el encargado de dar cumplimiento en esa área.
	GCAC2	Claro, en este caso contamos con quien ha tenido una trayectoria interesante en diferentes instituciones y fundaciones encargadas de alguna manera en lo que realiza actualmente (...).	
	GCAC3	No	

GCAC4 Pues consideraría que sí, aquí todos los personales se contratan bajo perfil de cargos, levantamos el perfil de acuerdo tanto a las habilidades blandas y habilidades académicos, una cosa es ser para lo que tú eres apto, pero también es la actitud que tu demuestras para eso, entonces miramos a través de una prueba técnica, una prueba psicológica y vamos viendo todo de lo referente al cargo (...).

Tabla 11.- Profesiones y Trabajo Social

La Responsabilidad Social ejecutada no da cumplimiento acorde a un perfil profesional relacionado al área social o con experiencia en el área, se confunde la filantropía como experiencia en Fundaciones con la RS, adicional a esto a pesar de que solo una institución cuenta con un Trabajador Social, este no está encargado o cumpliendo funciones en donde se maneja este tema, además se menciona un cumplimiento en perfiles profesionales, sin embargo se están delegando funciones a profesiones y cargos que no tienen relación.

3.3.3. Ejecución de Responsabilidad Social

Pregunta	Entrevistado	Fragmento de Respuesta	Análisis
¿La gerencia respalda a nivel organizacional y presupuestario la responsabilidad social?	GCAC1	Si, como todas las unidades de la Institución tienen su presupuesto anual autorizado y como margen de acción así que tenemos presupuesto.	Todas las instituciones cuentan con un presupuesto anual propio, en algunos casos el mismo es inamovible.
	GCAC2	Eso es esencial y el departamento encargado de aplicar la Responsabilidad Social cuenta con un presupuesto independiente que no podrá ser tocado por ningún motivo.	
	GCAC3	Si, no es mucho lo que sale como institución, pero siempre hay un presupuesto para ese tipo de cosas, porque hay personas que ya nos piden año a año entonces ya sabemos (...).	
	GCAC4	Totalmente porque el presupuesto tiene que ser desarrollado bajo la percepción y la aceptación de gerencia, no obstante, esto tiene que ser aprobado por los consejos de administración en este caso	

		porque esa es la estructura organizacional que mantiene la cooperativa.	
¿Tiene conocimiento de la elaboración del Balance Social anual en la CAC que dirige?	GCAC1	Si	Todas las instituciones cuentan con una memoria institucional respecto a la elaboración del balance social anual, sin embargo, existe una confusión parcial entre el balance económico y el balance social, siendo dos documentos completamente diferentes.
	GCAC2	Claro, se lo elabora con la dirección de la persona encargada de la Responsabilidad Social y gestión de la ayuda por parte de nuestra Cooperativa (...), nosotros como cooperativa manejamos un balance social donde nosotros no solo presentamos el tema de que socialmente hacemos sino con el balance cuantos socios tenemos a través de nuestros principios operativos, que también estipula la ley (...).	
	GCAC3	Por supuesto, claro que sí, todos los jefes de unidad son los encargados, pero lo consolida contabilidad, el balance general, no no marketing hace el balance social, actualmente perdón me confundí con el balance general que ese lo consolida contabilidad, el balance social lo hace marketing actualmente si (...).	
	GCAC4	Por supuesto, (...) nosotros en nuestra memoria institucional ya incluimos un capítulo aparte sobre todos los indicadores financieros, indicadores de responsabilidad social que implica esta esté rol que tiene que cumplir la institución como tal.	
¿Considera que existe transparencia en las prácticas de Responsabilidad Social?	GCAC1	Si	Se menciona su evidente transparencia en procesos sin embargo a pesar de haber consultado por algún indicador o medidor sobre esto no hubo respuesta alguna, así que es un tema que nada más evidencia su cumplimiento de forma verbal.
	GCAC2	Si, es uno de nuestros principios al ser una institución financiera debemos tener muy presente eso.	
	GCAC3	(...) sí, hemos sido super transparentes con toda la información que se ha otorgado y con todo lo que se ha podido apoyar a la población (...).	
	GCAC4	Totalmente el hecho de que se maneje a través de un cronograma de un plan de acción y de presupuestos totalmente definidos porque no es que hay una asignación en el momento de la necesidad sino más bien está incluido dentro del presupuesto de la cooperativa (...).	

¿Cuenta con alianzas estratégicas con otras instituciones para ejecutar la RSC? ¿Con qué instituciones?	GCAC1	(...), pertenecemos a SERES que es la Corporación Nacional de la Responsabilidad Social a nivel ecuatoriano, somos miembros del directorio de SERES, participamos activamente en la ejecución de distintos proyectos encaminados a fortalecer a nivel nacional la sostenibilidad, (...) participando en el lanzamiento de la iniciativa Acción Sostenible del Ecuador, que abarca 5 problemáticas a nivel nacional (...).	Todas las instituciones cuentan con alianzas, en su mayoría con instituciones públicas, algo fundamental para poder ejercer la RS.
	GCAC2	Claro, es mejor contar con el apoyo de varias instituciones direccionadas a un mismo objetivo, por motivos de tiempo puedes pedirle más información a sobre eso.	
	GCAC3	No... a no sí; tengo alianzas con el patronato, alianzas con el municipio, que me permite han permitido inmiscuirme en ese tipo de cosas de temas sociales (...).	
	GCAC4	Las organizaciones como tal no pueden vivir aisladas eso es más que claro, en este aspecto nosotros si estamos aliados por ejemplo con los diferentes GAD parroquiales el municipio, además tenemos capacitaciones con empresas nacionales (...).	

Tabla 12 Ejecución de Responsabilidad Social

La ejecución de la RS dentro de las cuatro cooperativas mencionadas es medianamente óptima, ya que se menciona la elaboración del balance social anual sin embargo su respuesta no es 100% clara debido a la confusión con el término balance económico, además al consultar sobre indicadores o temáticas abarcadas dentro de este documento no se obtuvo una respuesta lo que denota un posible desconocimiento, al hablar de transparencia ocurre algo similar ya que la credibilidad sobre sus respuestas se basa en eso, nada más en su palabra, pero con una respuesta poco fundamentada, algo muy importante a relucir es que todas cuentan con alianzas estratégicas siendo las mismas fundamentales para la práctica de la RS.

3.3.4. Grupos Vulnerables

Pregunta	Entrevistado	Fragmento de Respuesta
¿La RS que desarrollan se centra en atender necesidades de grupos vulnerables?	GCAC1	Si, va dirigido hacia ancianos, niños, mujeres de bajos recursos (...), a través de nuestro voluntariado C..... F..... (...), con la asistencia permanente con respecto a medicinas, toallas, alimentos acompañamiento, limpieza inclusive de sus casitas (...).
	GCAC2	Nosotros no centramos la atención en un grupo en concreto, vamos proporcionando ayuda conforme la necesidad lo requiera y el estudio que se hace por el grupo de trabajo.
	GCAC3	Si, hemos ayudado al asilo de ancianos, al hogar de niños, hemos ayudado a este tema de que salió de la mujer y todo eso para apoyar en algunas cosas, a grupos indígenas, aja.
	GCAC4	(...) los ejes sobre los cuales se entiende que debe enfocarse la RS y uno es específicamente la comunidad, entonces en ese punto encierra todos estos sectores que estamos hablando de que son vulnerables como la tercera edad, adultos mayores, de pronto personas con discapacidades, niños que de pronto no tienen el poder económico la capacidad para satisfacer sus necesidades, incluso problemas de índole de salud que se han considerado como raros, la cooperativa siempre ha estado apoyando en ese lado (...).

Tabla 13 Grupos Vulnerables

La mayoría de las cooperativas proporciona atención a grupos vulnerables entre ellos los más mencionados fueron adultos mayores, niños/as, personas con discapacidad, enfermedades catastróficas o de alta complejidad, esto acorde a los grupos establecidos como vulnerables según el artículo 35 de la Constitución de la República de Ecuador, sin embargo también fueron mencionados tres grupos como vulnerables, estos son: mujeres, indígenas y personas de escasos recursos; para iniciar las mujeres por naturaleza a menos que cuenten con una o más de las vulnerabilidades establecidas en la constitución, son personas que gozan de condiciones aptas para llevar una vida con “normalidad”, aquí lo evidente es el esquema mental en el que se sigue encasillando a la mujer como el sexo débil por naturaleza; por otro lado los indígenas se consideran como un grupo vulnerable como la menciono uno de los gerentes de las cooperativas citadas, pero pasa exactamente lo mismo que con las mujeres al contar con características diferentes a las de las personas residentes de las urbes se las encasilla dentro del grupo que requiere atención prioritaria, sin embargo las condicionantes para una vulnerabilidad no dependen del origen,

etnia, o sexo de la persona; en contraste la escases de recursos mencionada si representa una vulnerabilidad ya que la misma se ve ligada directamente a la falta de poder adquisitivo y goce de derechos fundamentales para una vida que cubra un bienestar a plenitud.

3.3.5. RS Interna y Externa

Pregunta	Entrevistado	Fragmento de Respuesta	Análisis
¿La CAC cuenta con iniciativas a nivel interno que promuevan el bienestar laboral y goce de derechos del colaborador?	GCAC1	Si	Se menciona que hay cumplimiento en la promoción del bienestar laboral y el goce de derechos del colaborador, tales como incentivos, manual de clima laboral, grupo de voluntariado y políticas claras.
	GCAC2	(...) contamos con nuestro grupo de voluntariado V.... el mismo que trabaja con varias iniciativas de ayuda social en diferentes grupos y fundaciones que requieren o presentan una necesidad (...).	
	GCAC3	Si, si si tenemos políticas claras porque obviamente es una institución privada, ahí ya depende de que haya que promover, emocionalmente, económicamente, pero si tenemos políticas claras, tenemos un manual de clima laboral.	
	GCAC4	Claro, nosotros manejamos políticas y ciertas motivaciones importantes no, y creo que dos cosas fundamentales, primero es de que la persona como tal el colaborador se sienta como su casa (...), lo que hacemos es impulsamos, primero las relaciones justas de acuerdo a la colectividad y la predisposición que tienen segundo nosotros manejamos planes de crecimiento profesional (...).	
¿La CAC contribuye con iniciativas sociales en su comunidad o entorno social?	GCAC1	Si	Hay una aparente contribución a la comunidad por medio de detalles en fechas importantes, grupos de voluntariado.
	GCAC2	Claro, como te mencionaba el grupo de voluntariado es una de las iniciativas con las que contamos.	
	GCAC3	Si, hemos apoyado como le digo de nuestro entorno de lo que me acuerdo que hemos apoyado a escuelas como (...), al asilo de ancianos (...).	
	GCAC4	Hemos hecho campañas con grupos vulnerables, con personas con discapacidad con personas de la calle (...), por ejemplo, temas de navidad, el día de la madre se está dando un presente, tal vez no es el tema dinero, pero si es esa preocupación por el cliente de que no se deja desapercibido este tipo de fechas (...).	

¿Se ha evidenciado satisfacción por las iniciativas de responsabilidad social interna y externa?	GCAC1	Si, por parte de los colaboradores y beneficiarios de la Cooperativa	La satisfacción por la RS interna y externa es evidente por la fidelidad de sus socios y colaboradores, además este sentimiento de gratitud ha sido externado de forma verbal.
	GCAC2	(...) muchas personas nos lo han hecho saber y eso se refleja en la fidelidad de nuestros colaboradores hacia los servicios ofertados por la Coope.	
	GCAC3	Si, interna en el personal, me imagino que es interna satisfacción del personal si porque igual hemos apoyado, participado el personal se queda contento de lo que se ha podido apoyar y obviamente las personas que hemos ido a apoyar de igual manera, la gratitud con la institución en todo lo que se ve reflejado en personas que a largo, mediano y corto plazo se acercan a nuestra institución a adquirir nuestros servicios, sea pago de bono o lo que sea.	
	GCAC4	Si, justamente se ve el empoderamiento de la gente desde que llega, ser parte de la cooperativa GCAC4 (...), y externamente en la satisfacción de los socios, en esta ciudad es una de las cooperativas con mayor peso, eso nos hace y nos demanda que seamos mejores y abarcar más mercado (...).	
¿Cuentan con normativa interna o procedimientos para garantizar derechos de sus colaboradores?	GCAC1	Si	Todas las cooperativas cuentan con normativa interna, siendo este el documento principal que rige dentro de cada institución.
	GCAC2	Si, es el documento que rige en el proceder de todos los colaboradores de la cooperativa, ahí se habla sobre los beneficios y servicios hacia los colaboradores y usuarios, asimismo se habla de sus responsabilidades, es así que es un dar y recibir, ellos cumplen con sus funciones y a la vez se hacen acreedores de todos los beneficios establecidos en la norma.	
	GCAC3	Si, en el reglamento interno, manual de administración de recursos humanos, el manual de seguridad e higiene laboral, algunos, algunos tenemos.	
	GCAC4	Así es, contamos tanto con el reglamento interno de trabajo, reglamento interno de seguridad, en este sentido, así como la cooperativa da pues el trabajador también debe cumplir sus obligaciones y derechos,	

tenemos bonos por desempeño, por navidad, por alguna eventualidad que suceda no tal vez sea el aniversario de la cooperativa (...).

Tabla 14 RS Interna y Externa

La mitad de las cooperativas cuentan con actividades permanentes mediante un grupo de acción y voluntariado de iniciativas dentro de sus instituciones, además en su totalidad disponen de normativa interna lo que facilita el establecimiento de normas y parámetros que permiten que el colaborador este informado tanto de sus funciones como de sus beneficios, por su parte la RS externa e interna se ha manejado con iniciativas que a criterio personal solucionan una necesidad del momento, sin embargo no se habla sobre un cambio relevante dentro de un grupo, siendo la prioridad dentro de la RS Interna los incentivos económicos que de igual manera son un buen estímulo para el trabajador, pero generan dependencia y deja de ser algo beneficioso para convertirse en una obligación para la empresa, por otro lado la satisfacción es uno de los más grandes indicadores de que se está realizando un buen trabajo, es así como la fidelidad es producto de esto.

3.3.6. Impacto

Pregunta	Entrevistado	Fragmento de Respuesta	Análisis
¿Ha implementado seguimiento a largo plazo para medir el impacto de la o las iniciativas?	GCAC1	Si, a través de los equipos de acción sostenible antes denominados equipos de mejora continua, en cada uno de los proyectos se genera indicadores y esos indicadores son medidos periódicamente.	Todas las cooperativas tienen diferentes procesos de evaluación para el seguimiento a largo plazo, mismo en el que varían los indicadores y tiempos acorde a las necesidades que las CAC requieran, es importante mencionar que ninguna de las profesiones que está encargada de evaluar esto, es afín al TS.
	GCAC2	Si, es de vital importancia el ir marcando los aspectos que se han saciado de alguna manera mediante la intervención realizada, no contamos con un proceso en concreto, pero estoy seguro de que se han cambiado varias realidades mediante la ayuda proporcionada.	
	GCAC3	Marketing tiene esos indicadores, ellos son los que manejan esas cosas, ahí hay un cargo que se encarga de eso específicamente, que es el relacionador público y él es el que se encarga de ese tipo de cosas, el comunicador Social es el que esta inmiscuido en eso, mientras no tengamos trabajador social, él está	

			cumpliendo o ayudando a cumplir en algo ese tipo de cosas sin dejar de lado el marketing y promoción.	
		GCAC4	(...), se contempla dentro de la planificación estratégica, tanto temas financieros como de RS, entonces en este contexto yo considero de que la cooperativa como tal ya viene aplicando a largo plazo y obviamente el plan de trabajo que se viene ejecutando mensualmente lleva recogiendo todas esas expectativas que hemos planificado durante para un periodo de la planificación como tal en nuestro caso en específico son tres años.	
¿Han sido acreedores de algún reconocimiento por RS?		GCAC1	Si, obtuvimos el primer lugar en empresas de triple impacto en nuestra categoría por varios años consecutivos.	Tres de cuatro cooperativas han obtenido un reconocimiento por RS.
		GCAC2	Si, me parece hace unos días se realizó un reconocimiento en Responsabilidad Social como empresa del año, la institución que lo otorga tiene un nombre en inglés que ahorita se me está pasando, pero esta premiación se dio a nivel de América en instituciones que se encuentran amparadas bajo las mismas responsabilidades y oferta de servicios que nosotros.	
		GCAC3	Si, (...) uno que se llamaba Global Money Week que era sobre una campaña nacional sobre finanzas, pero relacionada al campo de la gente agraria y que era el fin de esto era ir a educar a estas personas sobre el tema financiero entonces son cosas que cuentan como RS (...).	
		GCAC4	Bueno, o sea así como publico público en absoluto y bueno creo que ese no ha sido nuestro fondo, o sea no ha sido nuestro el objetivo, yo creo que más allá es la labor social que se hace de cerca con las clases sociales, entonces más allá del reconocimiento, es la sociedad, son las huellas que dejamos alrededor de nuestra comunidad y eso es lo que nos llena como tal (...).	

Tabla 15 Impacto

A breves rasgos, el impacto de las iniciativas dentro de las 4 instituciones es evaluado periódicamente con un proceso diferente en cada una de ellas, además en su mayoría han sido acreedoras de un

reconocimiento por RS, siendo 2 recientemente premiadas y solo una ha mantenido una gran trayectoria en reconocimientos a nivel nacional e internacional como referente en RS.

3.4. ENCARGADOS

Cumplimiento Normativa Nacional	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Conoce la normativa nacional respecto a la RS? • ¿De qué manera se da cumplimiento a la misma? • ¿Cuentan con un Trabajador Social?
Ejecución de Responsabilidad Social	<ul style="list-style-type: none"> • ¿En qué valores se basan para el desarrollo de iniciativas sobre RSC? • ¿Cuenta con alianzas estratégicas con otras instituciones para ejecutar la RSC? • ¿Considera adecuado el presupuesto asignado a RS? • ¿Tiene conocimiento sobre la norma ISO sobre Responsabilidad Social? ¿La aplican?
Grupos Vulnerables	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera que influye el grupo social en el impacto del proyecto?
RS Interna y Externa	<ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué forma se ejecuta la RS interna y externa? • ¿Su empresa participa en iniciativas voluntarias sobre responsabilidad social corporativa? • ¿Cuentan con normativa interna para garantizar derechos de sus colaboradores?
Profesiones en RS	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué profesional considera adecuado para gestionar la responsabilidad social? (Abogado, Trabajador Social, Administrador de Empresas, otro especifique)
Impacto	<ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera mide el impacto de las iniciativas institucionales? • ¿Qué procedimiento sigue para analizar el impacto a largo plazo? • ¿Han sido acreedores de algún reconocimiento por RS? (En caso de responder afirmativamente, especifique)

Tabla 16 Encargados

3.4.1. Cumplimiento Normativa Nacional

Pregunta	Entrevistado	Fragmento de Entrevista	Análisis
¿Conoce la normativa nacional respecto a RS?	ECAC1	Si	Las instituciones tienen conocimiento general sobre la normativa de RS a nivel nacional, se menciona la normativa de la "Junta", que en base a la investigación
	ECAC2	Si, tenemos la de la junta que es una normativa que acaban de enviar con el tema de cómo se estructura el balance social, y también tenemos la normativa que ya estipulaba antes la ley que se tiene que reportar que es lo que nosotros hacemos como justificación en balance social más allá de responsabilidad social (...).	
	ECAC3	(...), más o menos le diría que un veinticinco por ciento (25%), de pronto un	

		<p>veinte porque hay especialistas en esto y no contamos con un profesional aun (...), Tenemos un manual de seguridad, salud ocupacional, de seguridad del personal y conocemos sobre la Ley del Trabajo, damos cumplimiento a lo que la norma nacional exige.</p>	<p>realizada consideramos que nos habla sobre la normativa presentada en el 2022 por la Junta de Política y Regulación Financiera art. 3 que habla sobre el balance social y RS como dos conceptos diferentes que no incluyen ninguna estructura o guía, nada más una conceptualización, por otro lado la ley de trabajo no garantiza al 100% el ejercicio de una correcta RS ya que ni siquiera menciona estos términos y las cosas que se proponen como obligación del empleador son meras necesidades básicas que deben ser cubiertas por derecho, más no por RS.</p>
ECAC4	Si		
¿De qué manera se da cumplimiento a la misma?	ECAC1	<p>Tenemos una unidad llamada de sostenibilidad y comunicación, esta unidad es la responsable de gestionar toda la parte de RS dentro de la institución y la interacción con los distintos grupos de interés, el mapeo de nuestros stakeholders y con cada uno de ellos interactuamos de distinta manera en base a una planificación anual (...), generamos nuestra memoria de sostenibilidad anualmente bajo los estándares GRI - Reporte Global de Iniciativas (Global Reporting Initiative) (...), la resolución de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con respecto a balance social (...), son</p>	<p>Solo una de tres cooperativas da cumplimiento a una de las normativas nacionales respecto a RS, como lo es la resolución de la SEPS sobre el balance social, sin embargo las demás instituciones financieras hablan del cumplimiento</p>

		pequeños ajustes que debemos realizar para migrar digamos nuestro reporte de iniciativas a través del GRI hacia el reporte del balance social de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) (...).	sobre iniciativas pequeñas que a criterio propio no son RS, por otro lado la metodología para la elaboración de informes sobre sostenibilidad como lo es el GRI, se puede considerar un apoyo más no un medio para cumplir con una ley, recordando que este documento nace en otro país.
	ECAC2	A ver, nosotros contamos tal cual dice la ley, nosotros contamos con las planificaciones contamos con el tema de comités para que podamos tener un seguimiento continuo además que tenemos varias reuniones para en la discusión de iniciativas y para poder aprobar algunas de ellas como por ejemplo alianzas estratégicas entre otras.	
	ECAC3	Con campañas que salen a veces, participaciones que tenemos a veces, por ejemplo, eso no está fijado en algún manual ni nada, simplemente hubo alguna campaña por algo que paso o algo que va a haber, o alguna cosa que va a salir en el mercado y nosotros participamos siendo de alguna manera responsables con la sociedad.	
	ECAC4	(...),aquí la cooperativa podemos decir que es un ambiente como de familiaridad el clima laboral aquí es buena (...),RS en el sentido con la comunidad, hemos participado en muchas ayudas sociales, por ejemplo tuvimos el caso de Alausí en donde la cooperativa también se puso la mano y enviamos donaciones en este sentido para mitigar los efectos ocurridos en este desastre natural, tenemos también RS o más bien ambiental por decirlo así en el tema reciclaje (...),el mínimo uso del papel (...),desde ahí se parte esta Responsabilidad Social tanto con el cliente crear también de que por a o b motivo se generen problemas por temas pagos, no somos cerrados a que se firme en un papel no poder excedernos, sino buscar también la manera de beneficiar al cliente (...).	
¿Cuentan con un Trabajador Social?	ECAC1	Si, en el departamento de Talento Humano (...), es un cargo nuevo que se creó (...), lo ideal sería contar con unas tres personas en Trabajo Social.	Una institución da cumplimiento a la normativa, al cumplir con un trabajador social.
	ECAC2	No, no hemos sentido la necesidad porque las funciones están delegadas a diferentes personas del equipo de trabajo.	

ECAC3	Ya estamos pensando en ver la manera de reclutar esa persona, pero le voy a ser bien sincero estamos definiendo bien que funciones en si va a ejecutar (...), no hemos sentido, la necesidad en Si, porque nosotros recuerda que somos una institución financiera, tenemos solvencia y contratamos personal que nos diga cómo hacerlo o incluso personal que lo hago (...).
ECAC4	Ya deberíamos contratar, si gracias gracias también por la observación, no se me había venido a la cabeza tampoco y si o sea como digo es importante, Talento Humano en mi caso hacer las cosas de Trabajo Social pero no es para lo que me he preparado, no tengo un conocimiento previo, lo hago por cumplir por tener lleno el formulario, la ficha, pero no es acorde, gracias por la observación, veamos si es que podemos, para mí porque Talento Humano con Trabajo Social trabajan de la mano (...).

Tabla 17 Cumplimiento Normativa Nacional

Hay un desconocimiento casi total de la RS y la normativa nacional al respecto, las respuestas proporcionadas no cuentan con un sustento lógico, y a pesar de que fueron mencionadas dos normativas únicamente por el encargado de la CAC1, no se puede decir de forma totalitaria que se está ejecutando de la mejor manera ya que el trabajo sin fundamento o bases legales no tiene validez, además su guía en la metodología se basa en el GRI, pero es un documento que al ser originario de otro país todavía no se lo ha validado a nivel de Ecuador, es decir, sirve como una guía más no como soporte legal.

3.4.2. Ejecución de la Responsabilidad Social

Pregunta	Entrevistado	Fragmento de Respuesta	Análisis
¿En qué valores se basan para el desarrollo de iniciativas sobre RSC?	ECAC1	(...), tenemos dentro de nuestra visión, misión y los valores corporativos el valor de la solidaridad (...).	<ul style="list-style-type: none"> • Solidaridad (CAC1)
	ECAC2	(...), nuestros valores corporativos como la Responsabilidad, la transparencia, pero también a más de nuestros valores nosotros nos basamos mucho en el tema de principios cooperativos, que los manejamos bastante actualmente y también actualmente para hacer el tema de RS estamos trabajando con impacto	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad (CAC2) • Transparencia (CAC2) • Principios Cooperativos (CAC2)

		global lo que quiere decir que nos aliamos mucho a los ODS (...).	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en Equipo (CAC3) • Honestidad (CAC3) • Ética (CAC3) • RS (CAC3) • Competencia (CAC4)
	ECAC3	(...), tenemos el trabajo en equipo, honestidad, tenemos como valores nosotros tenemos la ética, la RS, entonces esos son nuestros valores principales como institución, que están plasmados en nuestra misión, valores y todo lo que está sujeto a nuestra moral y ética como institución.	Los valores detallados previamente fueron mencionados por las distintas CAC:
	ECAC4	Primero pues el tema competencia, o sea que vamos a hacer nosotros para ser diferentes, que plus vamos a brindar nuestra cooperativa para que nosotros el impacto que demos a la sociedad sea bueno, que venga el cliente, captar el cliente y que se quede con nosotros, aquí si tenemos que ver tema indicadores, como estamos financieramente, que también es importante mencionarlo por el tema de que el dinero es lo que nos mueve o sea eso es innegable no decirlo, pero es eso más también ver esa visión que más vamos a hacer que plus tenemos nosotros a diferencia de la competencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Ética • Transparencia • Sostenibilidad • Responsabilidad • Inclusión • Compromiso Comunitario Valores que fueron mencionados no en su totalidad, lo que denota desconocimiento del tema.
¿Cuenta con alianzas estratégicas con otras instituciones para ejecutar la RSC?	ECAC1	Si, pertenecemos a SERES (Corporación Nacional de la Responsabilidad Social a nivel ecuatoriano)	Tres de cuatro instituciones tienen conocimiento sobre las instituciones con las que se encuentran trabajando de la mano.
	ECAC2	Si, creo que una de las cosas más importantes es las alianzas estratégicas, nosotros contamos con más de diez alianzas por no decir veinte alianzas con las que trabajamos en conjunto con varias fundaciones, trabajamos con Raymi Internacional, con plan Por Ser Niña (...).	
	ECAC3	Si, con el patronato, municipio y las instituciones que vayan requiriendo nuestra ayuda.	
	ECAC4	No sabría decirle la verdad, ahí si me cogió, pero consideraría que sí, no sabría decirle en ese sentido.	
¿Considera adecuado el presupuesto asignado a RS?	ECAC1	Si	Todas las instituciones cuentan con un presupuesto propio y tres de ellas lo
	ECAC2	Si es adecuado, sin embargo, nunca es suficiente, cualquier persona que trabaja en Responsabilidad Social sabe que nunca es suficiente.	

	ECAC3	Por el momento claro, porque damos para lo que nos toca y nos piden si, no hemos tenido un profesional que nos diga saben que este año vamos a hacer esto esto esto esto (...),Este año se presupuestó quince mil dólares por ahí (\$15,000) aparte de que siempre que hay una de estas cosas, se pide a los empleados que donen sus temas, por ejemplo, juguetes que sus hijos ya no usan, ropa que ya les queda pequeña en buen estado, incluso de las mismas cuentas de ellos saben que \$1 o \$2 por cada empleado son bastantes es cantidad (...).	consideran adecuado.
	ECAC4	Si, pero como usted sabe acorde más presupuesto podemos tener proyectos de mayor alcance y más beneficiarios de tema.	
¿Tiene conocimiento sobre la norma ISO sobre Responsabilidad Social? ¿La aplican?	ECAC1	Si, justo basamos la gestión en las normas internacionales y migramos más bien a la adaptación del grupo del reporte global de iniciativas con la ISO (...).	3 de las cuatro cooperativas tienen conocimiento sobre las normativas ISO y nada más una de ellas la utiliza como guía junto con el GRI para la ejecución de RS.
	ECAC2	De las normativas ISO, si no las aplicamos, pero sí.	
	ECAC3	No, la doctora ocupacional si, pero yo no, porque es tercerizado eso (...) pero en si las normas ISO y todo eso es la doctora la que viene y me asesora, y me dice sabe que esto salió, esto es acá, guarde esto en este sentido, tenemos que hacer esto con el personal, esta capacitación es para esta fecha este tiempo, y yo me imagino que el Trabajador Social el día que venga va a venir hacer lo mismo, alertar a asesorarme en esto tenemos que hacer y en los tiempos muertos tenemos pues tendríamos que ocuparle en algo financiero.	
	ECAC4	Trabajamos no, porque esto es si tenemos sistema de calidad no está instaurado, pero si nos gustaría tal vez en un futuro que nosotros calificuemos como ISO, eso sería ya todos los procesos de calidad (...).	

Tabla 18 Ejecución de la RS

Valores, alianzas, presupuesto e ISO son las cuatro temáticas abarcadas en este campo sobre ejecución de RS, para iniciar es notorio el desconocimiento sobre teoría en cuanto a valores de RSC se trata, la respuesta proporcionada fue limitada y en algunos casos son valores que no son afines al tema, por su parte todas las instituciones cuentan con alianzas tanto con instituciones públicas como privadas, siendo este uno de los puntos más alentadores sobre su gestión, en cuanto a presupuesto respecta 3 de 4 cooperativas afirmaron estar satisfechas con el presupuesto asignado, mientras que la CAC2 menciona textualmente “cualquier persona que trabaja en Responsabilidad Social sabe que nunca es suficiente”, finalmente al igual que en la anterior interrogante 3 de 4 CAC conocen la normativa ISO, siendo únicamente la CAC1 quien utiliza como guía la misma.

3.4.3. Grupos Vulnerables

Pregunta	Entrevistado	Fragmento de Respuesta
¿Considera que influye el grupo social en el impacto del proyecto??	ECAC1	Si, si influye
	ECAC2	Siempre, lo que pasa es que nosotros al estar en tres provincias diferentes cuando sacamos proyectos que abarcan a la cooperativa en general siempre la identidad de nuestra comunidad cambia, entonces siempre va a tener un impacto en algunas zonas por la estrategia puede ser que no impacte de la misma forma que en otra entonces tenemos que ir cambiando es parte de lo que se hace en Responsabilidad Social, así que si, si influye mucho en los resultados que tenemos cuando no se analiza bien el grupo objetivo (...).
	ECAC3	Nosotros apoyamos sin ver que grupo sea, si nos dicen hay que ir a poyar acá y ya o sea no nos, por ejemplo, lo que paso de Alausí, si, no es que digamos, perdón que sea directo, no son gente indígena, nosotros no colocamos en el sector indígena créditos, ni captan nada, sin embargo, nos pidieron ayuda y se les dio, no nos estamos fijando en ningún tipo de sector (...).
	ECAC4	Las necesidades están a la vuelta de la esquina, ahí uno puede ver, tal vez sea por la gravedad del momento que como usted dice tal vez la promoción como tal, pero considero que si o sea la cooperativa tiene esta visión de que no solo el ratito e que pase algo grave o de hacernos populares, también este seguimiento en el cual veamos a los grupos vulnerables como parte de, que no sea un problema sino que vamos a hacer nosotros como cooperativa que no sea un impedimento para nosotros crecer, sino nosotros con esta visión social, que más vamos a hacer, por poner un granito de arena en este sentido.

3.4.4. Responsabilidad Social Interna y Externa

Pregunta	Entrevistado	Fragmento de Respuesta	Análisis
¿De qué forma se ejecuta la RS interna y externa?	ECAC1	Los indicadores de la parte económica, de la parte social y de la parte ambiental, entonces internamente hemos trabajado durísimo para fortalecer estos tres ejes fundamentales de la sostenibilidad y de la responsabilidad social, entonces existe la unidad primero administrativamente, existe también la unidad de medioambiente, y todo nuestro fuerte que es la parte económica (...), educación financiera (...), en mediciones, en cuantificaciones de impactos ambientales y todo esto nos ha sido valorado por el Ministerio de Ambiente cuanto tuvimos la certificación de punto verde esto ya en el 2015 (...).	las respuestas de los entrevistados indican que existen iniciativas y esfuerzos para ejecutar la RSC tanto interna como externamente en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Ecuador. Se destacan acciones como programas de voluntariado, educación financiera, reciclaje y donaciones a la comunidad. Sin embargo, algunas respuestas son más detalladas que otras en cuanto a la ejecución de la RSC externa.
	ECAC2	Nosotros realizamos iniciativas a la interna, por ejemplo con campañas nosotros te pongo un ejemplo hacemos la navidad creativa al final del año, todas las agencias hacen reciclaje, este reciclaje se convierte en manualidades que después se intercambia por alimentos, o por algún valor económico, para nosotros poder realizar donaciones, entonces a la interna se tiene ya bastante claro, esta es la edición número 16 hasta el año pasado y este año seguiremos con esta y los colaboradores están alineados a eso sin embargo siempre hay la necesidad de seguir reafirmando y de seguir haciendo capacitación en comunicación interna, con la comunicación externa funciona de varias maneras, nosotros tenemos aportes a la comunidad y también tenemos el tema de iniciativas con la comunidad, entonces tenemos también tenemos el tema de voluntariados, el voluntariados “..” que somos un grupo de colaboradores que también nos dedicamos a hacer algunas acciones extra y que es voluntariamente.	
	ECAC3	Se fomenta desde que las personas inician internamente, se fomenta el respeto hacia las personas mayores, hacia los niños, hacia los familiares, hacia y les hablamos de este tipo de cosas que nosotros hacemos con el asilo, con los niños, con las mujeres, con los apoyos que damos, porque a veces incluso a	

		<p>veces nos toca disfrazarnos entonces les decimos para que cuando les toquen no se sorprendan, eso internamente, educamos a nuestro cliente interno aquí, externo mediante campañas, por ejemplo tenemos un botecito (...), por ejemplo tu vienes a pagar la luz y si te sobra un vuelto depositas ahí y eso ayudamos a una fundación de perritos abandonados y también sale de ahí para una fundación de hogar de ancianos (...).</p>
	ECAC4	<p>Pues interna, pues cumplimiento de todo lo que nosotros como cooperativa como empleador necesitamos a nuestro trabajador, beneficios de ley, beneficios extra que vienen de la cooperativa, estabilidad laboral, como le decía también un reclutamiento que vienen un proceso para saber que el talento que está aquí es un talento de calidad, una persona que va a dar su 100% y por ende va a crecer la cooperativa, es de esta que también parte la Responsabilidad Social externa, al yo tener un personal preparado, un personal activo, un personal proactivo, pues por ende el choque que va a tener con la sociedad va a ser de una manera diferente, una persona que sepa cómo manejar la situación, que sepa como conducir a las personas que tenga esta actitud de cordialidad (...).</p>
¿Su empresa participa en iniciativas voluntarias sobre responsabilidad social corporativa?	ECAC1	<p>Si, tenemos un programa de voluntariado C..... F..... (...), existe una encuesta en la que nos invita a participar económicamente del voluntariado con un aporte voluntario entonces de ahí los colaboradores dicen 1,2,3,4 lo que quieran aportar mensualmente a este punto del voluntariado y luego también en esa misma encuesta se invita a participar, entonces hay personas que se inscriben (...), va dirigido solo a colaboradores (...).</p>
	ECAC2	<p>Si, el voluntariado “..”, (...), No hay requisitos para ser voluntario (...), Pueden ser colaboradores o familia de colaboradores por el momento, no se ha hecho la prueba con socios, aunque generalmente la familia de los colaboradores ya son socios no podría como especificar, pero generalmente así es solo colaboradores y sus familias.</p>
		<p>En estas organizaciones existen iniciativas voluntarias de RSC y normativa interna para garantizar los derechos de los colaboradores. Las iniciativas voluntarias incluyen programas de voluntariado con aportes económicos, participación en actividades comunitarias y promoción de una</p>

	ECAC3	No tenemos un grupo de voluntariado, tenemos un comité que se llama el COPASO, que es el que se le conocía antiguamente como el comité paritario ahí se encargan de ese tipo de cosas así que es la RS, que podemos hacer por los por el empleado por que este bien, como afecta eso externamente a nuestros socios, todo eso.	cultura de compromiso. La normativa interna abarca códigos de ética, reglamentos internos, manuales de seguridad y salud ocupacional para asegurar el bienestar y los derechos de los colaboradores.
	ECAC4	Si, si si voluntariamente bueno decía el ejemplo del reciclaje que es parte que nosotros entregamos a una recicladora, no es que se recibe nada, a cambio (...), voluntarios como tal no, pero tenemos esta cultura de que la gente se hace parte de la cooperativa, se pone la camiseta de la cooperativa y así por ejemplo cuando hay que hacer una activación o promoción un fin de semana nosotros nos ponemos al 100%.	
¿Cuentan con normativa interna para garantizar derechos de sus colaboradores?	ECAC1	(...), tenemos nuestro código de ética que es nuestro manual de comportamiento, ahí digamos que es el documento madre que abarca un sinnúmero de iniciativas y unidades (...), hay un grupo interdisciplinario que trabaja para poder abarcar esta parte del bienestar, está la unidad de seguridad y salud ocupacional, nuestro dispensario médico, tenemos talento humano con Trabajo Social (...).	Todas las CAC cuentan con un reglamento interno que garantiza el goce de derechos del colaborador, entre estos se encuentra el código de ética, manual de seguridad, reglamento interno, entre otros.
	ECAC2	Si, código de ética y reglamento interno, en el código de ética y reglamento interno están los derechos y obligaciones del trabajador (...).	
	ECAC3	Tenemos un manual de seguridad, salud ocupacional, de seguridad del personal.	
	ECAC4	claro la normativa que tenemos son manual que es tanto internos como de seguridad en tema riesgos (...), también ergonómico también es un riesgo, que a la larga puede desencadenar en problemas de salud, entonces nosotros cumplimos con todo ese tipo de normativas eso es lo que te decía que aparte de esto cumplimos con los beneficios por ley, las aportaciones al seguro, aparte te damos un seguro privado y de esta manera pues queremos motivar al trabajador (...).	

Tabla 20 RS Interna y Externa

3.4.5. Profesionales en Responsabilidad Social

Pregunta	Entrevistado	Fragmento de Respuesta
¿Qué profesional considera adecuado para gestionar la responsabilidad social? (Abogado, Trabajador Social, Administrador de Empresas, otro especifique)	ECAC1	<p>Considero que Administrador de empresas con Trabajo Social puede ser también (¿Cuáles considera que son las fortalezas de un administrador de empresas?)</p> <p>Bueno, considero que pudiere a través de su expertis con respecto a la <u>administración justo de los distintos procesos, procedimientos, proyectos y áreas con las cuales debe interactuar para poder impulsar las iniciativas de sostenibilidad</u> creo que sería esa su mayor fortaleza, entonces para esa capacidad para poder gestionar las distintas áreas, converger en algunos puntos que debemos coincidir para poder avanzar (En cuanto al Trabajador Social...)</p> <p>Trabajador Social en cambio el don de gente, la cercanía con las personas, tener esas capacidades para poder llegar hacia las personas, poder ahondar un poquito más acerca de su realidad digamos, creo que sería esa la fortaleza</p>
	ECAC2	<p>De los que están ahí todos y aquí una cosa con RS, hay varias ramas que se alían a lo social que podrían estar tranquilamente atadas siempre y cuando tengan una especialización hacia lo social porque por ejemplo yo soy comunicadora pero siempre he trabajado en fundaciones, organizaciones entre otras cosas que a mí me permiten tener cierto conocimiento para poder hacer el trabajo pero si es que no están alineados al RSE entonces nunca van a poder tener como una organización plena de saber cómo se maneja a nivel institucional (...).</p>
	ECAC3	<p>Trabajador Social, Trabajador Social de ley, zapatero a su zapato es aquí, aquí si ponemos acorde a las competencias y acorde al título, no estamos viendo la carita si es bonito es feíto, si es altito o es bajito, es gordito o es flaquito, no, estudio para eso tiene las competencias para eso porque hay personas que estudian para eso pero no les gusta, hay personas que estudian para eso porque de verdad les gusta y tiene las competencias, tiene ya desarrollan la habilidad de hacerlo bien, entonces se les da la oportunidad, claro, mal haría yo en poner un abogado, a que para que lo pongo ahí.</p>
	ECAC4	<p>(...), pienso que un Trabajo Social va muy apegado con todo lo que usted menciona, Trabajo Social trabaja de la mano con Talento Humano que tiene su base de datos, que sabe dónde está el personal, que sabe para qué fue contratado, a que se dedica cada uno, Trabajo Social debe trabajar con el abogado para conocer la normativa legal, si nosotros estamos tal vez cometiendo un error en cuanto a la normativa o nos falta aplicar algo más para el trabajador, entonces un trabajo en conjunto, entonces obviamente si es bueno y creo que tiene su peso <u>el Trabajador Social también se le ha visto por ahí como algo x</u>, pero es importante porque aquí el trabajador es verdad</p>

que pasa la mayoría del tiempo, no sabemos que pasa después si tiene problemas en casa, si tiene un familiar que está enfermo, violencia intrafamiliar, o sea son cositas que a la larga perjudican al trabajador también (...).

Tabla 21 Profesionales en Responsabilidad Social

Aunque los entrevistados ofrecen opiniones sobre el profesional adecuado para gestionar la responsabilidad social, se observa una falta de argumentación sólida y justificación de sus elecciones. Sería necesario profundizar en cómo se combinan las habilidades y competencias específicas de los profesionales mencionados para una gestión efectiva de la responsabilidad social. Esto permitiría obtener una comprensión más clara de los roles y responsabilidades de los profesionales involucrados en la gestión de la responsabilidad social corporativa, además en dos de los argumentos obtenidos se puede evidenciar la desvalorización como profesión del TS dejando de lado la capacidad de administración, creación de proyectos, etc., para solo mencionar su “don de gente y buen corazón”.

3.4.6. Impacto

Pregunta	Entrevistado	Fragmento de Respuesta	Análisis
¿De qué manera mide el impacto de las iniciativas institucionales?	ECAC1	Por medio de los equipos de acción sostenible	Las respuestas de los entrevistados muestran que hay diferentes enfoques y métodos utilizados para medir el impacto de las iniciativas institucionales. Sin embargo, se observa una falta de detalles y especificidad en las respuestas. Sería beneficioso el desarrollo de indicadores, métodos de recolección de datos y los
	ECAC2	A ver, nosotros tenemos algunas cosas, la primera como atención al cliente y que también se alía mucho ante una Responsabilidad Social y que es el Netpromotor score y que nosotros si trabajamos con esa tabla, también trabajamos con el tema de hojas de asistencia, entonces nosotros tenemos cuantas personas fueron, en cuantos tuvimos impacto, como por ejemplo tenemos campañas médicas, en las campañas médicas, odontológicas que ellos asisten ponen el número que realizan y nosotros sabemos que impacto tuvimos en ciertas zonas (...).	
	ECAC3	Con el Balance Social, pero ese lo elabora marketing ahí se incluyen indicadores y medidores de los proyectos que se realizan.	

	ECAC4	Mediante la satisfacción de las personas que han sido ayudadas de alguna manera con el tema de las iniciativas o pequeños proyectos que se han destinado a cambiar sus realidades de alguna manera.	enfoques cualitativos y cuantitativos empleados para evaluar el impacto de las iniciativas institucionales.
¿Qué procedimiento sigue para analizar el impacto a largo plazo?	ECAC1	Balance Social con sus indicadores de acción	Es únicamente una institución la que menciono el procedimiento para analizar el impacto a largo plazo, por su parte el ECAC1 menciona el Balance Social, sin embargo, el mismo es considerado un instrumento de la RS, más no un proceso, por otro lado, las dos CAC restantes no cuentan con un proceso.
	ECAC2	El impacto a largo plazo va a tener una curva de crecimiento según la planificación que cada empresa tenga (...), que estas cifras ayuda a saber que curva de crecimiento tenemos de año a año y también nos ayuda a planificarnos al siguiente año y decir ok cuanto nos falta para llegar a un semáforo, nosotros tenemos el color rojo, el color amarillo y el color verde, nosotros sabemos que de tal a tal tenemos esta calificación y nos marca el semáforo, los que están en amarillo debemos mejorarlos, los que están en verde mantenerlos y los que están en rojo obligatoriamente hay que ponerlos en cronograma (...).	
	ECAC3	Como tal a largo plazo no, pero como le mencionaba para medir el impacto en las diferentes áreas utilizamos el balance social.	
	ECAC4	No, no ahí si no sabría decirle	
¿Han sido acreedores de algún reconocimiento por RS? (En caso de responder afirmativamente, especifique)	ECAC1	Si, ganamos el primer lugar en empresas de triple impacto por algunos años ya.	3 de 4 cooperativas cuentan con un reconocimiento por RS.
	ECAC2	Si, el mes anterior, recibimos el premio como empresa del año 2023 en RS por Latin American Quality Impact que es a nivel Latinoamérica, pues recién estamos estrenando premio hace una semana.	
	ECAC3	Si, recientemente en el Global Money Week nos ganamos un paseo por tener una buena gestión en formación a una comunidad del campo sobre educación financiera y temas relacionados al dinero.	

ECAC4	No, todo lo hacemos más por temas iniciativa propia pero no por tener un reconocimiento, sino a crecer como empresa como cooperativa e ir subiendo de categoría, y en temas sociales en más tema interno que sale de nosotros, que podemos hacer para atraer un cliente y que nuestro trabajo no tenga un impacto con el medio ambiente, se podría ver después para trabajar en este tipo de campañas.
-------	--

Tabla 22 Impacto

El impacto de la RS en las cooperativas previamente mencionadas, en su mayoría no cuenta con un proceso para medir el impacto o especificar procesos que permitan dar cumplimiento a la RSC con incidencia real y a futuro en la sociedad, por su parte la mitad de las instituciones cuentan con un reconocimiento con valor a nivel nacional e internacional.

3.4.7. Análisis Respecto a Grupos Vulnerables

Para poder determinar el grupo que es beneficiario de más proyectos o iniciativas por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, se realizó un análisis sobre la frecuencia con la que estos grupos fueron mencionados durante las entrevistas y se lo estableció en la siguiente gráfica:

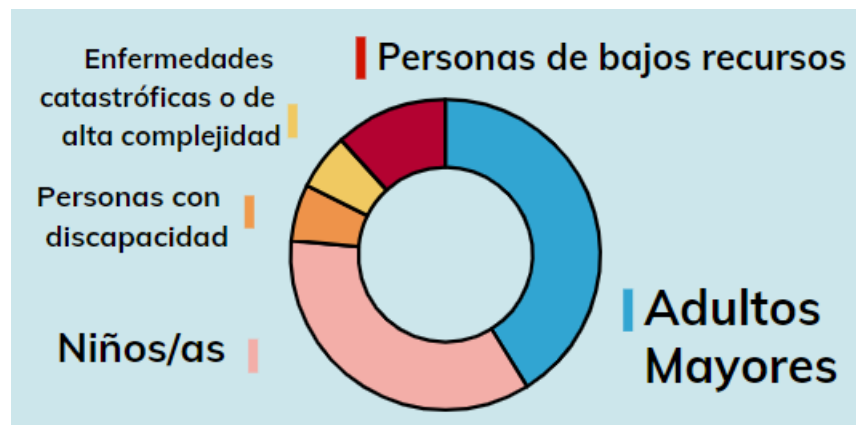


Ilustración 2.- Análisis Respecto a Grupos Vulnerables

Los adultos mayores son el grupo que más se mencionó durante las entrevistas a las diferentes CAC, en segundo lugar, se encuentran niños/as, le sigue personas con discapacidad y enfermedades catastróficas

o de alta complejidad, finalmente se encuentra a personas de escasos recursos. A pesar de que varios representantes de las instituciones mencionaron que no tenían un grupo en concreto con quien intervenían con mayor frecuencia, se pudo determinar lo opuesto, dejando de lado a otros colectivos considerados como vulnerables según el artículo 35 de la Constitución del Ecuador que nos dice “Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado.”

3.5. Análisis General

Para el análisis respecto al cumplimiento de la Responsabilidad Social Corporativa se han parametrizado tres aspectos fundamentales como lo son, la comunicación y concordancia de la información, cumplimiento a normativa nacional y adecuada gestión, misma que ha sido analizada a criterio personal, en base a la experiencia adquirida por medio de las entrevistas y las visitas que se realizaron a las instalaciones de cada cooperativa.

A continuación, se detalla un cuadro sintetizado con simbología acorde a los siguientes significados:

✓ : Representa el cumplimiento y fundamentación de respuesta

— : Representa la fundamentación incompleta o cumplimiento parcial

✗ : Representa el incumplimiento o nula fundamentación de respuesta

Detalle de Actividad	CAC1		CAC2		CAC3		CAC4	
	GCAC1	ECAC1	GCAC2	ECAC2	GCAC3	ECAC3	GCAC4	ECAC4
Cumplimiento Normativa Nacional	—	✓	—	✓	—	✗	✓	✗
Trabajador Social contratado	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Presupuesto Propio	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Balance Social	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Alianzas Estratégicas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	—

Atención a Grupos Vulnerables	✓	✓	—	✓	✓	✓	✓	✓
Responsabilidad Social Interna	—	✓	—	✓	—	—	—	—
Responsabilidad Social Externa	✓	✓	✓	✓	—	—	—	—
Indicador o procedimiento para medir el impacto a largo plazo	✓	✓	—	✓	—	✗	—	✗
Conoce sobre valores de RS	✗		—		—		✗	
Comunicación y concordancia en la información	Cumple		Cumple		Incumple		Incumple	
Cumplimiento a Normativa Nacional	Cumple		Incumple		Incumple		Incumple	
Adecuada Gestión	Cumple		Cumple		Incumple		Incumple	

Tabla 23 Análisis General

Según Carrol (1991), en su enfoque de la “pirámide de responsabilidad social”, dice que el cumplimiento de las leyes y regulaciones es un aspecto fundamental de la responsabilidad social corporativa, pero señala que la responsabilidad social va más allá del cumplimiento legal y abarca aspectos éticos y acciones filantrópicas por parte de las empresas, por su parte Drucker (1954), ha subrayado la importancia de una comunicación abierta y transparente dentro de la organización como un elemento clave de la responsabilidad social empresaria, finalmente una adecuada gestión en responsabilidad social es fundamental para el éxito a largo plazo de las organizaciones, fortaleciendo su reputación y generando valor compartido

Es así como se puede determinar por medio del análisis por pregunta y dimensión elaborado en páginas previas, junto con el cuadro en síntesis del total de la información y la sustentación teórica de la importancia de los parámetros especificados en el análisis, que solo una de las cuatro cooperativas de ahorro y crédito investigadas da cumplimiento a la Responsabilidad Social Corporativa, la una cumple parcialmente y las dos restantes incumplen en su totalidad.

3.6. Discusión

La responsabilidad social es un concepto que involucra la integración voluntaria de preocupaciones sociales, ambientales y económicas en las operaciones y decisiones de una organización (Comisión Europea, 2011). En el caso específico de las cooperativas de ahorro y crédito, su enfoque en la gestión responsable es especialmente relevante debido a su naturaleza cooperativa y su compromiso con el bienestar de los socios y las comunidades locales.

La investigación tuvo como objetivo general, determinar el cumplimiento de la responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito segmento 1, 2 y 3 de la provincia de Cotopaxi, el principal hallazgo que se obtuvo por medio de la aplicación y posterior análisis de la información receptada por medio de las entrevistas fue que en su mayoría las respuestas proporcionadas eran dadas por compromiso más no con un conocimiento a fondo del tema, a pesar de que se comentó inicialmente que tanto el gerente como el encargado de RS cuenta con un conocimiento basto sobre el tema, tanto sus respuestas como la fundamentación sobre iniciativas fue incompleta y general, no obstante el segmento al que pertenecen no es un factor determinante para que el cumplimiento de la RS sea en mayor o menor medida. En el estudio de Margolis y Walsh (2003), se encontró que las empresas que se enfocaban en iniciativas socialmente responsables tenían mayores rendimientos financieros a largo plazo, esto se ve reflejado en la calificación de riesgo con la que cuenta la cooperativa que tiene una mejor gestión y cumplimiento en Responsabilidad Social, siendo un AAA+ un referente a nivel provincial y nacional.

Otro hallazgo dentro de la investigación fue el escaso desarrollo o aplicación de iniciativas medioambientales que promuevan el cuidado del interno, estos resultados van de la mano con lo propuesto por Wu y Shen (2013), en donde indican que las instituciones financieras no cuentan con prácticas de responsabilidad social en pro de la naturaleza y medio ambiente, ya que estas iniciativas no son de gran ayuda en el posicionamiento de la marca, ni generan capital significativo como parte de sus ingresos.

Según lo mencionado por R. Edward Freeman en su enfoque de "gestión de stakeholders", en el que argumenta que las empresas deben considerar y satisfacer las necesidades de múltiples grupos de interés en lugar de enfocarse únicamente en maximizar el valor para los accionistas, se presenta la contraparte en este estudio en el que sin ser precisamente directa, fue evidente el deseo de varias cooperativas de figurar y por ende mejorar condiciones de su institución que permitirán un mayor avalúo de la misma, es decir se busca intervenir con más grupos de interés, pero con el deseo de maximizar el valor de las acciones.

El incumplimiento a la normativa nacional con relación a responsabilidad social fue el parámetro de análisis que obtuvo una mayor frecuencia por parte de las cooperativas, representadas por tres de cuatro, sin embargo, Cynthia Williams mediante su contribución al estudio de la responsabilidad social corporativa y su relación con la ley, destaca la importancia de las leyes y regulaciones para establecer los estándares mínimos de comportamiento empresarial y asegurar el cumplimiento de las prácticas socialmente responsables.

Una correcta gestión en responsabilidad social implica la adopción de políticas y prácticas que promuevan la equidad, la transparencia, la inclusión financiera y el desarrollo sostenible. Estas prácticas pueden incluir la promoción de la educación financiera, la atención a los grupos vulnerables, la generación de empleo local, el apoyo a proyectos comunitarios y la protección del medio ambiente.

Las cooperativas de ahorro y crédito que gestionan eficazmente su responsabilidad social logran fortalecer su reputación y confianza entre los socios y la comunidad. Como afirma Van den Berg (2009): "La responsabilidad social corporativa es un factor clave para construir una sólida reputación y lealtad del cliente, particularmente en el sector financiero cooperativo". Además, la correcta gestión en responsabilidad social puede tener un impacto positivo en el desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito. Un estudio realizado por Bonetti, et al. (2016) encontró que las cooperativas que incorporaron prácticas de responsabilidad social obtuvieron mejores resultados financieros y mayor satisfacción de los socios.

En resumen, una correcta gestión en responsabilidad social por parte de las cooperativas de ahorro y crédito es esencial para su éxito y contribución efectiva al desarrollo sostenible de las comunidades. Como señala Carrasco (2018), "las cooperativas de ahorro y crédito deben asumir un compromiso sólido con la responsabilidad social, ya que esto fortalece su identidad y legitimidad en la comunidad". Mediante la adopción de prácticas socialmente responsables, estas cooperativas pueden cumplir con su misión cooperativa y generar un impacto positivo en sus socios y en la sociedad en general.

Es así, que por los datos obtenidos sobre el cumplimiento y gestión de responsabilidad social en cooperativas de ahorro y crédito, se evidencio la necesidad de profesionales afines al área y la descentralización de funciones para una correcta ejecución de iniciativas y proyectos, mediante la propuesta detallada a continuación se busca satisfacer necesidades y resolver problemas de las instituciones financieras a la par de generar fuentes de empleo y una mayor visibilización de la carrera de Trabajo Social a nivel empresarial, dejando de lado el concepto de asistencialismo con el que se relaciona la profesión.

3.7. Diagrama de Flujo

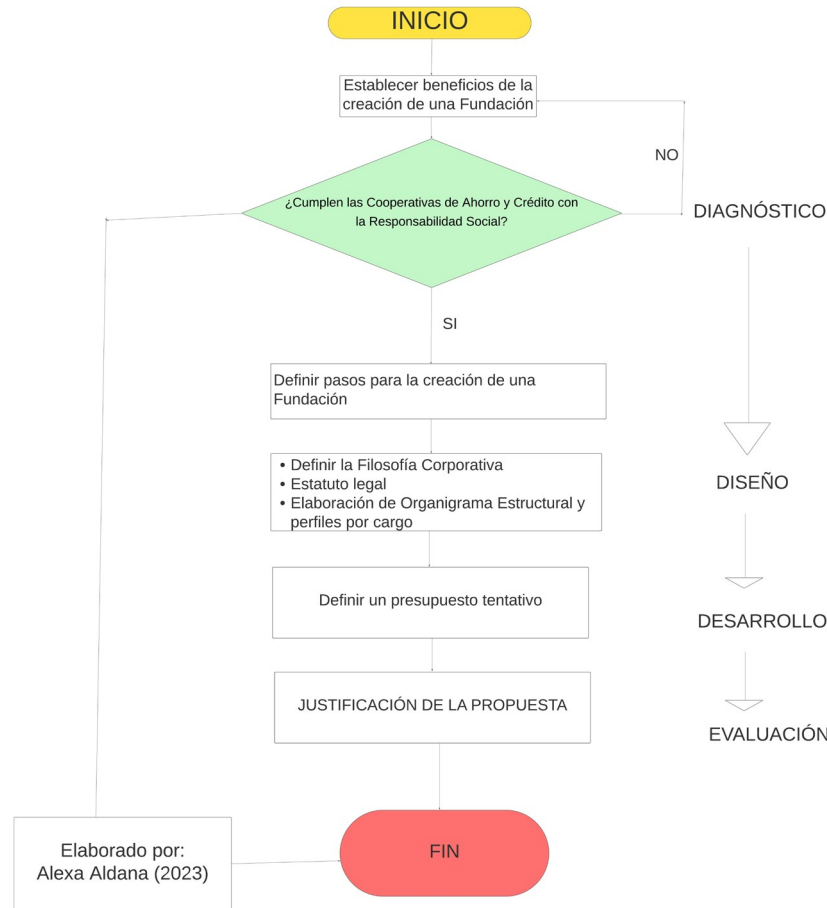


Ilustración 3.- Diagrama de Flujo

3.7.1. Primer Paso

Beneficios de la creación de una fundación

La Responsabilidad Social Corporativa que se está llevando a cabo dentro de las CAC, puede presentar beneficios si se descentraliza funciones en una institución desglosada de la cooperativa en sí, contará con el presupuesto que se asigna a RS, pero a su vez tiene la capacidad de generar más recursos al figurar como fundación, es así como a continuación se indica una serie de pros de la creación de la institución mencionada:

- Exención de impuestos: Las fundaciones sin fines de lucro pueden recibir exenciones fiscales en nuestro país, esto implica que no están sujetos al pago de impuestos sobre la renta y otros impuestos asociados con él, siempre que cumplan con los requisitos legales definidos.

- Acceso a fondos y donaciones: Las bases pueden reconocerse como una unidad no profitable, es así como pueden recibir donaciones y fondos de personas, empresas y otras instituciones.
- Legitimidad y Transparencia: El registro y reconocimiento oficial de la fundación brinda legitimidad y confianza tanto a los donantes como a la comunidad en general. Esto contribuye a generar una mayor transparencia en la gestión de los recursos y en el cumplimiento de los fines de la fundación.
- Oportunidades de colaboración: Las fundaciones pueden establecer alianzas y colaboraciones con otras organizaciones, tanto del sector público como privado. Esto permite generar sinergias y ampliar el impacto de las acciones y proyectos desarrollados
- Contribución al bienestar social: Las fundaciones juegan un papel fundamental en el desarrollo social al tratar ciertos problemas y necesidades de la comunidad, mediante sus proyectos y/o programas se puede generar un cambio positivo en la sociedad en general y a su vez en la calidad de vida.

3.7.2. Segundo Paso

A continuación, se detallan un proceso a seguir para la creación y registro de una fundación en Ecuador:

- Definir el propósito de la fundación: Determina el objetivo y los fines específicos de la fundación. Esto puede incluir áreas de interés como educación, salud, medio ambiente, cultura, entre otros.
- Elaborar los estatutos: Redacta los estatutos de la fundación, que son el conjunto de normas y reglas que la regirán. Incluye información sobre la estructura organizativa, los órganos de gobierno, el manejo de los recursos, y los derechos y obligaciones de los miembros.
- Reunir los requisitos legales: Cumple con los requisitos legales establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL). Entre los requisitos más comunes se encuentran:

1. Registro de la fundación ante la SEPS.
 2. Obtención del RUC (Registro Único de Contribuyentes) ante el Servicio de Rentas Internas (SRI).
 3. Apertura de una cuenta bancaria a nombre de la fundación.
 4. Presentación de documentos, como los estatutos, actas de designación de los miembros del consejo directivo, entre otros.
- Realizar el registro ante la SEPS: Presenta toda la documentación requerida en la SEPS para obtener la autorización y el registro oficial de la fundación. Esto implica el pago de los costos correspondientes y la presentación de los formularios y documentos necesarios.
 - Cumplir con las obligaciones fiscales: Una vez registrada la fundación, se deben cumplir con las obligaciones fiscales establecidas por el SRI. Esto puede incluir la presentación de declaraciones juradas y la rendición de cuentas periódicas.

3.7.3. Tercer Paso

Como parte del tercer paso, se inicia con la filosofía corporativa compuesta por la misión, visión y valores corporativos; posteriormente se presenta una guía de funcionamiento que contiene un estatuto de la fundación, organigrama estructural, perfiles profesionales en función del organigrama; se utilizará el nombre CAC como tentativo para las guías representadas posteriormente.

3.7.4. Filosofía Corporativa

Misión: Brindar apoyo integral y sostenible, promoviendo la equidad, la inclusión y el desarrollo humano en todas nuestras acciones.

Visión: Superar los límites de la acción social, para hacer que las vidas de las personas tengan bienestar duradero y satisfactorio.

Valores:

Compromiso: Nos comprometemos a trabajar incansablemente para mejorar la calidad de vida de las personas más necesitadas.

Responsabilidad: Asumimos la responsabilidad de utilizar de manera eficiente y transparente los recursos que se nos confían.

Colaboración: Creemos en el poder de las alianzas y colaboraciones estratégicas para lograr un mayor impacto y alcanzar nuestros objetivos comunes.

Innovación: Nos mantenemos a la vanguardia, buscando constantemente nuevas formas de abordar los problemas sociales y encontrar soluciones novedosas y efectivas.

Sostenibilidad: Promovemos el desarrollo sostenible en todas nuestras acciones, considerando el impacto ambiental, social y económico a largo plazo.

3.7.5. *Estatuto Legal*

Un estatuto en una fundación es un documento legal y constitutivo que establece las bases fundamentales para el funcionamiento de la entidad sin fines de lucro. Este documento es esencial ya que define la estructura organizativa, las reglas, y los propósitos que guiarán las actividades de la fundación. A continuación, se enumeran los elementos importantes que se deben considerar al redactar el estatuto de una fundación:

Nombre y naturaleza jurídica: Debe incluir el nombre completo y oficial de la fundación, así como su naturaleza legal (por ejemplo, fundación, asociación sin fines de lucro, organización benéfica, etc.).

Objetivos y propósitos: Describe claramente el propósito y las metas que persigue la fundación. Pueden incluir actividades caritativas, educativas, culturales, de investigación, o cualquier otro propósito no lucrativo que la fundación busque alcanzar.

Beneficiarios o beneficiarios potenciales: Especifica a quiénes se dirigen los esfuerzos y beneficios de la fundación. Pueden ser grupos específicos de personas, comunidades, causas o proyectos concretos.

Órganos de gobierno: Establece la estructura de gobierno de la fundación, incluyendo la junta directiva, el presidente, el secretario, el tesorero u otros cargos relevantes. Define sus responsabilidades, poderes y duración de sus mandatos.

Recursos económicos y financiamiento: Detalla cómo la fundación obtendrá sus recursos financieros para cumplir con sus objetivos. Pueden provenir de donaciones, subvenciones, inversiones u otras fuentes

Rendición de cuentas y transparencia: Establece la obligación de la fundación para llevar registros precisos y mantener una contabilidad clara. También puede describir los mecanismos de control y auditoría interna.

Modificación del estatuto: Define el procedimiento necesario para hacer cambios o enmiendas al estatuto en el futuro, en caso de ser necesario.

Ley aplicable y jurisdicción: Especifica la ley bajo la cual se regirá la fundación y la jurisdicción donde tendrá efecto legal.

Firma y fecha: Finalmente, el estatuto debe ser firmado por los fundadores o los representantes legales de la fundación, y se debe indicar la fecha de su elaboración.

3.7.6. Organigrama Estructural



Ilustración 4.- Organigrama Estructural

3.7.7. Perfiles Profesionales

Cargo: Director

Sueldo: \$1.200

Responsabilidades:

- Liderazgo estratégico: Desarrollar y ejecutar la visión estratégica de la fundación, alineada con su misión y objetivos, y en concordancia con los valores y principios de la responsabilidad social. Dirigir y motivar al equipo para alcanzar los objetivos establecidos.
 - Gestión operativa: Supervisar y coordinar todas las actividades y programas de la fundación, asegurando su correcta implementación, monitoreo y evaluación. Gestionar eficientemente los recursos financieros, humanos y
-

materiales para garantizar el cumplimiento de los objetivos y la sostenibilidad de la fundación.

- Relaciones institucionales: Representar a la fundación ante entidades gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, empresas y otros actores relevantes. Establecer y mantener alianzas estratégicas, colaboraciones y redes de trabajo para fortalecer el impacto y la influencia de la fundación.
- Desarrollo de recursos: Identificar y gestionar fuentes de financiamiento, incluyendo donaciones, subvenciones y patrocinios, para garantizar la viabilidad financiera de la fundación. Cultivar y mantener relaciones sólidas con donantes, socios y otros stakeholders clave.
- Comunicación y visibilidad: Desarrollar y ejecutar estrategias de comunicación efectivas para promover la visibilidad de la fundación y sus logros. Comunicar de manera clara y persuasiva la misión, los valores y los impactos de la fundación a través de diferentes canales y medios de comunicación.

Requisitos del Cargo:

- Título universitario en Trabajo Social
- Experiencia comprobada en gestión de organizaciones sin ánimo de lucro, preferiblemente en el ámbito de la responsabilidad social.
- Conocimiento profundo de la legislación y normativas aplicables a fundaciones y organizaciones sin fines de lucro.
- Habilidades de liderazgo demostradas, con capacidad para motivar y dirigir equipos multidisciplinarios.
- Excelentes habilidades de comunicación oral y escrita, incluyendo la capacidad de presentar información compleja de manera clara y persuasiva.
- Capacidad para establecer y mantener relaciones sólidas con diferentes stakeholders y entidades.
- Orientación hacia los resultados, con habilidades para la planificación, organización y gestión de proyectos.
- Compromiso con los principios éticos y valores de la responsabilidad social.

Tabla 24 Perfiles Profesionales, Director

Cargo: Jefe de Responsabilidad Social

Sueldo: \$900

-
- Estrategia de responsabilidad social: Desarrollar e implementar la estrategia de responsabilidad social de la fundación, alineada con su misión y valores. Identificar áreas de enfoque, establecer objetivos y metas claras, y diseñar programas y proyectos para abordar los desafíos sociales identificados.
 - Gestión de proyectos: Planificar, coordinar y supervisar la ejecución de los proyectos y programas de responsabilidad social de la fundación. Establecer
-

cronogramas, asignar recursos, supervisar el progreso y evaluar los resultados para garantizar la eficacia y el impacto de las iniciativas.

- Relaciones con stakeholders: Establecer y mantener relaciones sólidas con socios estratégicos, donantes, comunidades locales, organizaciones de la sociedad civil y otros stakeholders relevantes. Fomentar alianzas y colaboraciones para ampliar el alcance y la influencia de las actividades de responsabilidad social.
- Desarrollo de políticas y estándares: Diseñar y aplicar políticas y estándares de responsabilidad social que guíen las operaciones y decisiones de la fundación. Asegurar el cumplimiento de los principios éticos, los derechos humanos, las normas laborales, la sostenibilidad ambiental y otros aspectos clave de la responsabilidad social.
- Reporte y comunicación: Preparar informes periódicos sobre las actividades y el impacto de la responsabilidad social de la fundación. Comunicar de manera efectiva los logros, los desafíos y las lecciones aprendidas tanto interna como externamente, a través de diferentes canales y herramientas de comunicación.
- Monitoreo y evaluación: Establecer sistemas de monitoreo y evaluación para medir y evaluar el impacto de las iniciativas de responsabilidad social. Recolectar y analizar datos relevantes, identificar áreas de mejora y proponer ajustes en las estrategias y acciones para optimizar los resultados.

Requisitos del Cargo:

- Título universitario en áreas relacionadas con responsabilidad social, desarrollo sostenible, gestión social o disciplinas afines (De preferencia Trabajo Social).
- Experiencia demostrada en la gestión de programas y proyectos de responsabilidad social en el sector sin fines de lucro o empresarial.
- Conocimiento profundo de los principios y estándares de responsabilidad social, así como de las tendencias y mejores prácticas en el campo.
- Habilidades de liderazgo y capacidad para gestionar equipos multidisciplinarios.
- Excelentes habilidades de comunicación oral y escrita, incluyendo la capacidad de presentar información compleja de manera clara y persuasiva.
- Capacidad para establecer y mantener relaciones sólidas con stakeholders internos y externos.
- Orientación hacia los resultados, con habilidades para la planificación, organización y gestión de proyectos.
- Compromiso con los principios éticos y los valores de la responsabilidad social.

Tabla 25.- Perfiles Profesionales, Jefe de Responsabilidad Social

Cargo: Jefe Financiero

Sueldo: 900

- **Gestión financiera:** Supervisar y dirigir todas las actividades financieras de la fundación, incluyendo la planificación y elaboración del presupuesto, la gestión de tesorería, la contabilidad y la elaboración de informes financieros.
- **Análisis financiero:** Realizar análisis financiero y proyecciones para evaluar la viabilidad y sostenibilidad de los proyectos y programas de la fundación. Proporcionar recomendaciones estratégicas basadas en los resultados de los análisis para respaldar la toma de decisiones financieras.
- **Control interno:** Establecer y mantener un sistema sólido de control interno financiero para garantizar la integridad y precisión de los registros financieros. Implementar políticas y procedimientos de control financiero adecuados y asegurar el cumplimiento de las normativas y regulaciones financieras.
- **Gestión de riesgos:** Identificar y evaluar los riesgos financieros asociados a las operaciones de la fundación. Desarrollar e implementar estrategias para minimizar los riesgos financieros y proteger los activos de la organización.
- **Relaciones con entidades financieras:** Establecer y mantener relaciones sólidas con instituciones financieras, entidades bancarias y otros socios financieros. Negociar y gestionar acuerdos y contratos financieros de manera eficiente y efectiva.
- **Reporte y presentación de informes financieros:** Preparar informes financieros periódicos, incluyendo estados financieros, análisis de costos y gastos, y otros informes requeridos por la dirección y los órganos de gobierno. Presentar de manera clara y concisa los resultados financieros a la alta dirección y otros stakeholders relevantes

- Título universitario en áreas relacionadas con finanzas, contabilidad, administración de empresas o disciplinas afines.
- Experiencia comprobada en la gestión financiera, preferiblemente en el sector sin fines de lucro.
- Amplio conocimiento de contabilidad, principios financieros y normas contables aplicables.
- Habilidades avanzadas de análisis financiero y capacidad para interpretar y comunicar información financiera de manera clara y efectiva.
- Experiencia en la planificación y gestión presupuestaria.
- Conocimiento de los procesos y regulaciones fiscales y legales relacionados con organizaciones sin ánimo de lucro.
- Habilidades de liderazgo y capacidad para gestionar equipos y trabajar en colaboración con otras áreas funcionales.
- Orientación hacia la excelencia y la precisión en la gestión financiera.
- Dominio de herramientas informáticas y sistemas de gestión financiera.

Tabla 25 Perfiles Profesionales, Jefe Financiero

Cargo: Trabajador Social

Sueldo: \$700

- Evaluación de **necesidades:** **Realizar evaluaciones integrales de las necesidades de las personas** y comunidades atendidas por la fundación,

identificando sus problemáticas sociales, emocionales y económicas. Recopilar información relevante y realizar análisis para diseñar intervenciones adecuadas.

- Desarrollo e implementación de programas sociales: Diseñar, planificar e implementar programas y proyectos sociales que aborden las necesidades identificadas, promoviendo la inclusión, la equidad y el desarrollo comunitario. Coordinar actividades y trabajar en colaboración con otros profesionales y organizaciones relevantes.
- Acompañamiento y apoyo emocional: Brindar apoyo emocional y asesoramiento a las personas y familias que enfrentan dificultades, promoviendo el fortalecimiento de sus habilidades y recursos internos. Facilitar el acceso a servicios y recursos sociales, y colaborar en la resolución de conflictos y problemas personales o familiares.
- Coordinación de redes y derivaciones: Establecer y mantener una red de contactos y colaboraciones con organizaciones y profesionales del ámbito social, para facilitar la derivación de casos que requieran servicios especializados. Coordinar el seguimiento y la continuidad de la atención, asegurando una atención integral y de calidad.
- Promoción de la responsabilidad social: Sensibilizar y educar a la comunidad sobre la importancia de la responsabilidad social y los derechos humanos. Fomentar la participación ciudadana, la solidaridad y la equidad a través de acciones de sensibilización y promoción de valores sociales.
- Evaluación y monitoreo: Evaluar el impacto y los resultados de las intervenciones realizadas, utilizando herramientas y metodologías apropiadas. Realizar seguimiento y monitoreo continuo de los casos atendidos, registrando y analizando la información para mejorar la calidad de los servicios brindados.

-
- Título universitario en Trabajo Social
 - Registro o licencia profesional vigente en Trabajo Social, según los requisitos legales del país.
 - Experiencia práctica en el trabajo social, preferiblemente en el ámbito de organizaciones sin ánimo de lucro o fundaciones de responsabilidad social.
 - Conocimiento de las teorías, metodologías y enfoques del trabajo social, así como de las políticas y programas sociales relevantes.
 - Capacidad para trabajar de manera empática, comprensiva y respetuosa con personas de diversas realidades y culturas.
 - Habilidades de comunicación efectiva, tanto oral como escrita, para interactuar con personas de diferentes niveles socioeconómicos y culturales.
 - Capacidad para trabajar en equipo multidisciplinario y colaborar con otros profesionales y organizaciones del ámbito social.
 - Conocimiento de las leyes y regulaciones relacionadas con el trabajo social y la protección de derechos.
 - Habilidades para la resolución de problemas, la toma de decisiones éticas y la gestión de situaciones difíciles.
 - Compromiso con los principios éticos y los valores de la responsabilidad social.

Tabla 26 Perfiles Profesionales, Trabajador Social

Cargo: Psicólogo/a

Sueldo: \$700

- Evaluación y diagnóstico: Realizar evaluaciones psicológicas y diagnósticos para identificar las necesidades y los problemas de salud mental de las personas atendidas por la fundación. Utilizar herramientas y técnicas apropiadas para evaluar el bienestar emocional, los trastornos mentales y las dificultades psicológicas.
- Intervención y terapia: Brindar intervención psicológica y terapia a individuos, familias y grupos, utilizando enfoques y técnicas terapéuticas basadas en evidencia. Diseñar planes de tratamiento personalizados y adaptados a las necesidades de cada caso, con el objetivo de promover el bienestar emocional y mejorar la calidad de vida.
- Apoyo emocional y orientación: Proporcionar apoyo emocional, orientación y consejería a las personas que enfrentan dificultades y desafíos emocionales, brindando un espacio seguro y confidencial para expresar sus preocupaciones. Facilitar estrategias de afrontamiento y fortalecimiento de habilidades emocionales y cognitivas.
- Prevención y promoción de la salud mental: Diseñar e implementar programas de prevención y promoción de la salud mental, orientados a la comunidad y a grupos específicos. Desarrollar actividades de educación y sensibilización sobre la importancia de la salud mental y el autocuidado emocional.
- Coordinación interdisciplinaria: Trabajar en colaboración con otros profesionales de la salud y del ámbito social, como trabajadores sociales y médicos, para brindar una atención integral y coordinada a los beneficiarios de la fundación. Participar en reuniones de equipo, intercambiar información relevante y realizar derivaciones cuando sea necesario.
- Evaluación y seguimiento: Evaluar de manera continua el progreso y los resultados de las intervenciones terapéuticas, utilizando herramientas de evaluación y registros adecuados. Realizar seguimiento y monitoreo de los casos atendidos, ajustando los planes de tratamiento según sea necesario.

-
- Título universitario en Psicología
 - Experiencia práctica en el campo de la psicología clínica o de la salud, preferiblemente en el ámbito de organizaciones sin ánimo de lucro o fundaciones de responsabilidad social.
 - Conocimiento y experiencia en la evaluación y el tratamiento de trastornos mentales y dificultades psicológicas, utilizando enfoques terapéuticos basados en evidencia.
 - Habilidades de escucha activa, empatía y comunicación efectiva para establecer una relación terapéutica de confianza con los beneficiarios.
 - Capacidad para trabajar de manera autónoma y en equipo, colaborando con otros profesionales de la salud y del ámbito social.
-

- Conocimiento de las leyes y regulaciones éticas relacionadas con la práctica de la psicología y la protección de la confidencialidad de los pacientes.
- Habilidades para la resolución de problemas, la toma de decisiones éticas y la gestión de situaciones difíciles.
- Compromiso con el bienestar emocional y el desarrollo integral de las personas.

Tabla 27 *Perfiles Profesionales, Psicólogo/a*

Cargo: Secretaría de Gerencia	Sueldo: \$450
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo administrativo: Brindar apoyo administrativo y logístico a la gerencia y otros miembros del equipo directivo de la fundación. Gestionar la agenda, programar reuniones, organizar viajes y realizar la correspondencia y comunicaciones necesarias. • Recepción y atención de visitantes: Recibir y atender a visitantes, clientes, proveedores y otros stakeholders que se comuniquen con la fundación. Brindar una atención cordial y profesional, canalizando las solicitudes o consultas hacia las áreas correspondientes. • Gestión de documentación: Gestionar la documentación y los archivos de la gerencia, asegurando su organización, clasificación y almacenamiento adecuados. Mantener la confidencialidad y seguridad de la información sensible y asegurarse de que los documentos estén disponibles cuando sea necesario. • Coordinación de reuniones y eventos: Organizar y coordinar reuniones, conferencias y eventos internos y externos, incluyendo la reserva de espacios, la preparación de materiales y la gestión de los recursos necesarios. Asistir en la logística y coordinación para garantizar el desarrollo exitoso de los eventos. • Comunicación interna y externa: Asistir en la preparación y distribución de comunicaciones internas y externas, incluyendo correos electrónicos, boletines informativos y publicaciones en redes sociales. Colaborar en la redacción y edición de documentos y materiales de comunicación. • Apoyo en proyectos y seguimiento: Colaborar con la gerencia en la gestión de proyectos y tareas asignadas, asegurando el seguimiento y cumplimiento de los plazos establecidos. Realizar el seguimiento de las acciones y actividades acordadas, y reportar el progreso y los resultados al equipo directivo. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Formación académica en administración de empresas, secretariado ejecutivo o áreas afines. • Experiencia previa como secretaria o asistente administrativo, preferiblemente en el sector sin fines de lucro o en fundaciones de responsabilidad social. • Conocimientos y habilidades en el manejo de herramientas y software de oficina, como Microsoft Office y sistemas de gestión de documentos. • Excelentes habilidades de comunicación oral y escrita, tanto en español como en otros idiomas, si es requerido. 	

- Capacidad para mantener la confidencialidad y tratar la información con discreción y ética.
- Habilidades organizativas y de gestión del tiempo, con capacidad para gestionar múltiples tareas y prioridades de manera eficiente.
- Orientación al servicio al cliente, con habilidades para establecer y mantener relaciones profesionales.
- Capacidad para trabajar de manera autónoma y en equipo, colaborando con diferentes áreas de la fundación.
- Actitud proactiva, responsabilidad y disposición para aprender y adaptarse a las necesidades cambiantes de la organización.

Tabla 28 Perfiles Profesionales, Secretaría de Gerencia

Cargo: Asistente Contable	Sueldo: \$450
<ul style="list-style-type: none"> • Registro y control de transacciones: Registrar de manera precisa y oportuna las transacciones financieras de la fundación en los sistemas contables. Controlar y conciliar cuentas bancarias, realizar seguimiento de ingresos y gastos, y mantener actualizados los libros contables. • Elaboración de informes financieros: Apoyar en la preparación y elaboración de informes financieros, incluyendo estados financieros, balances, y otros informes requeridos por la gerencia y los órganos de gobierno. Verificar la precisión y completitud de los registros contables. • Gestión de facturación y cuentas por pagar: Procesar y registrar facturas de proveedores, verificar su adecuada documentación y asegurar el cumplimiento de los pagos en los plazos establecidos. Mantener un control de las cuentas por pagar y realizar conciliaciones periódicas. • Control de activos fijos: Mantener un registro actualizado de los activos fijos de la fundación, incluyendo la adquisición, depreciación y disposición de los mismos. Realizar inventarios periódicos y reconciliaciones con los registros contables. • Apoyo en auditorías: Colaborar en la preparación y facilitación de auditorías internas y externas, proporcionando documentación e información requerida. Asistir en la implementación de las recomendaciones resultantes de las auditorías. • Cumplimiento fiscal y legal: Colaborar en el cumplimiento de las obligaciones fiscales y legales de la fundación, como la presentación de declaraciones de impuestos y reportes a entidades regulatorias. Mantener actualizados los registros y documentación requerida. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Formación académica en Contabilidad, Administración de Empresas o áreas afines. • Experiencia previa en posiciones de asistente contable, preferiblemente en organizaciones sin ánimo de lucro o fundaciones. • Conocimientos de principios contables y normativas fiscales aplicables. 	

-
- Habilidades en el uso de software contable y herramientas de oficina, como Microsoft Excel.
 - Capacidad para trabajar de manera precisa y organizada, manteniendo registros y documentación actualizados.
 - Orientación a los detalles y capacidad para realizar cálculos y reconciliaciones precisas.
 - Habilidades de comunicación efectiva y capacidad para trabajar en equipo.
 - Conocimiento de los procedimientos y normativas contables aplicables a organizaciones sin ánimo de lucro.
 - Actitud proactiva y disposición para aprender y adaptarse a los cambios en las regulaciones y prácticas contables.
-

Tabla 29 Perfiles Profesionales, Asistente Contable

3.7.8. Quinto Paso

A continuación se detalla inicialmente el sueldo neto, posterior se resta el aporte voluntario al seguro y el aporte al fondo de cesantía ya que son valores que asume el colaborador, después inicia un desglose por mes del sueldo líquido desde enero hasta diciembre incluyendo el décimo cuarto que representa un sueldo básico completo y el décimo cuarto que es un sueldo completo, ambos valores son otorgados por la fundación, finalmente se realiza una suma total del valor anual que recibe cada profesional en la institución únicamente en lo que respecta a salarios.

CARGO	SUELDO NOMINAL	APORTE 9,45%	FONDO DE CESANTÍA 2%	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	DÉCIMO CUARTO DEL 1-15 DE AGOSTO	AGOSTO	SEPTIEM-BRE	OCTUBRE	NOVIEM-BRE	DÉCIMO TERCERO 1-24 DE DICIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL, ANUAL
DIRECTOR	1200	113,40	24	1062,60	1062,60	1062,60	1062,60	1062,60	1062,60	1062,60	450	1062,60	1062,60	1062,60	1062,60	1062,60	1062,60	14263,80
SECRETARIA	450	42,53	9	398,48	398,48	398,48	398,48	398,48	398,48	398,48	450	398,48	398,48	398,48	398,48	398,48	398,48	5630,18
JEFE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	900	85,05	18	796,95	796,95	796,95	796,95	796,95	796,95	796,95	450	796,95	796,95	796,95	796,95	796,95	796,95	10810,35
PSICÓLOGO	700	66,15	14	619,85	619,85	619,85	619,85	619,85	619,85	619,85	450	619,85	619,85	619,85	619,85	619,85	619,85	8508,05
TRABAJADOR SOCIAL	700	66,15	14	619,85	619,85	619,85	619,85	619,85	619,85	619,85	450	619,85	619,85	619,85	619,85	619,85	619,85	8508,05
JEFE FINANCIERO	900	85,05	18	796,95	796,95	796,95	796,95	796,95	796,95	796,95	450	796,95	796,95	796,95	796,95	796,95	796,95	10810,35
ASISTENTE CONTABLE	450	42,53	9	398,48	398,48	398,48	398,48	398,48	398,48	398,48	450	398,48	398,48	398,48	398,48	398,48	398,48	5630,18
TOTAL PAGO MENSUAL Y ANUAL	5300			4693,15	4693,15	4693,15	4693,15	4693,15	4693,15	4693,15	3150,00	4693,15	4693,15	4693,15	4693,15	4693,15	4693,15	64160,95

Tabla 30 Análisis de Presupuesto Anual

En el siguiente cuadro se detallan los aportes patronales, que son la sumatoria de los salarios anuales por profesional, el aporte patronal al seguro, los fondos de reserva la cobertura del valor indicado en caso de que tome vacaciones y los fondos de cesantía, todos los valores indicados representan la cobertura por doce meses, a excepción de vacaciones, finalmente se indica el total de egresos por profesional anualmente y la suma total de los mismos:

APORTE:	TOTAL, SALARIOS AÑO	APORTE PATRONAL 11,15	FONDOS DE RESERVA 8,33%	VACACIO- NES	FONDO DE CESANTÍA 1%	TOTAL, GASTOS
DIRECTOR	14263,80	1605,60	124,95	600	144	16738,35
SECRETARIA	5630,18	602,10	599,76	225	54	7111,04
JEFE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	10810,35	1204,20	999,60	450	108	13572,15
PSICÓLOGO	8508,05	936,60	699,72	350	84	10578,37
TRABAJADOR SOCIAL	8508,05	936,60	699,72	350	84	10578,37
JEFE FINANCIERO	10810,35	1204,20	999,60	450	108	13572,15
ASISTENTE CONTABLE	5630,18	602,10	599,76	225	54	7111,04
TOTAL, GASTO SALARIOS EN EL AÑO	64160,95		4723,11	2650	636	79261,46

Tabla 31 Aportes Patronales

En el caso de Talento Humano, contratación y medicina ocupacional son áreas que cubre la CAC como matriz.

3.7.9. Justificación

Al ser un estimado de \$79,261.46 (setenta y nueve mil, doscientos sesenta y un dólares con cuarenta y seis centavos) el costo operacional de la institución se estima viable la propuesta ya que por medio de las averiguaciones realizadas durante la investigación los presupuestos asignados a RS anualmente se encuentran dentro de los siguientes rangos:

Segmento 1: desde \$55,000 hasta \$65,000 aproximadamente

Segmento 2: desde \$30,000 hasta \$50,000 aproximadamente

Segmento 3: desde \$15,000 hasta \$25,000 aproximadamente

Además, en Ecuador existen varias fuentes de financiamiento para proyectos sociales, como:

Gobierno y entidades estatales: El Gobierno ecuatoriano, a través de sus ministerios y entidades estatales, puede destinar fondos para proyectos sociales en áreas como educación, salud, desarrollo comunitario, entre otros.

Organizaciones no gubernamentales (ONG): Las ONG pueden recibir financiamiento de donantes nacionales e internacionales, así como a través de convocatorias y programas de cooperación internacional, para implementar proyectos sociales en diferentes áreas temáticas.

Empresas y fundaciones privadas: Empresas y fundaciones privadas pueden ofrecer financiamiento a proyectos sociales como parte de su responsabilidad social corporativa (RSC) o mediante la creación de programas de apoyo a la comunidad.

Cooperación internacional: Organismos internacionales, como agencias de desarrollo y cooperación, pueden brindar apoyo financiero a proyectos sociales en Ecuador, especialmente aquellos relacionados con el desarrollo sostenible, derechos humanos y reducción de la pobreza.

Lo que denota la posibilidad de completar e incluso incrementar el presupuesto anual para cubrir con los gastos operativos y ejecución de iniciativas.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- En base al análisis realizado para determinar el cumplimiento de la responsabilidad social en cooperativas de ahorro y crédito correspondientes al segmento 1,2 y 3 de la provincia de Cotopaxi, se concluye que:
- Existe un incumplimiento sobre la normativa nacional de RS y la gestión que se realiza no es la adecuada, siendo una minoría la que cumple parcialmente con lo mencionado previamente.
- Hay diferentes etapas y componentes clave en el proceso de RS, en primer lugar, se identificó la importancia de establecer políticas y lineamientos claros que orienten las prácticas y acciones responsables dentro de las cooperativas. Estas políticas deben estar alineadas con los principios cooperativos, las normativas legales y las expectativas de los socios y la comunidad. Además, se observó que la implementación efectiva de la responsabilidad social requiere de una estructura organizativa sólida, donde se asignen roles y responsabilidades específicas, esto implica la designación de un comité o departamento encargado de supervisar y coordinar las acciones responsables. Asimismo, se destacó la importancia de establecer mecanismos de participación y diálogo con los socios y la comunidad, para identificar sus necesidades y expectativas, así como para involucrarlos en la toma de decisiones relacionadas con la responsabilidad social. La transparencia y la rendición de cuentas también son elementos esenciales en este proceso, ya que permiten generar confianza y credibilidad en las acciones realizadas. Por otro lado, se evidenció la necesidad de establecer indicadores y sistemas de seguimiento y evaluación para medir el impacto de las acciones de responsabilidad social. Estos indicadores deben estar alineados con los objetivos y metas establecidos, y permitir la retroalimentación y la mejora continua de las prácticas.

- Los grupos vulnerables con los que realizan una mayor intervención incluyen a adultos mayores, niños/as, personas de escasos recursos, personas con discapacidad y personas con enfermedades catastróficas o de alta complejidad, mismos que enfrentan situaciones de exclusión, discriminación o desventaja social, lo que requiere acciones específicas y políticas inclusivas para garantizar su protección y promover su pleno desarrollo.
- Se han logrado avances notorios en el cumplimiento de la responsabilidad social por parte de las cooperativas de ahorro y crédito segmento 1, 2 y 3 de la provincia de Cotopaxi, es necesario continuar fortaleciendo las prácticas y acciones responsables, con énfasis en la transparencia, la participación y la medición del impacto social y ambiental, para garantizar una contribución efectiva al desarrollo sostenible de la comunidad y al bienestar de sus socios, siendo todo esto posible mediante la creación de una fundación ligada a la cooperativa.

4.2. Recomendaciones

- Fortalecimiento de la transparencia y rendición de cuentas: Es fundamental que las cooperativas de ahorro y crédito, así como las fundaciones y organizaciones sociales en general, promuevan la transparencia en sus acciones y rindan cuentas de manera clara y accesible a sus socios, beneficiarios y demás stakeholders. Esto incluye la publicación de informes financieros, impacto social y ambiental, así como la divulgación de las políticas y prácticas de responsabilidad social implementadas. Además, se recomienda establecer mecanismos de retroalimentación y participación de los socios y beneficiarios en la toma de decisiones, fomentando la transparencia y la confianza en la gestión.
- Desarrollo de indicadores de impacto social: Para evaluar y mejorar continuamente las prácticas de responsabilidad social, es necesario establecer indicadores de impacto social y desarrollar sistemas de seguimiento y evaluación que permitan medir y cuantificar los resultados alcanzados. Estos indicadores deben estar alineados con los objetivos y metas establecidos por la fundación o cooperativa, y permitir la comparación y el aprendizaje de

buenas prácticas. La medición del impacto social es fundamental para demostrar la efectividad de las acciones implementadas y para tomar decisiones informadas.

- **Inclusión de la responsabilidad social en la cultura organizacional:** Para que la responsabilidad social sea efectiva y sostenible, es necesario que esté arraigada en la cultura y los valores de la organización. Se recomienda que las cooperativas de ahorro y crédito y las fundaciones promuevan una cultura organizacional que valore y fomente la responsabilidad social en todos los niveles de la organización. Esto implica la capacitación y sensibilización del personal, así como la integración de criterios de responsabilidad social en los procesos de toma de decisiones y en las políticas y prácticas diarias. La responsabilidad social debe ser parte integral de la identidad y la estrategia de la organización.
- **Integrar la responsabilidad social en la práctica profesional:** Los trabajadores sociales deben incorporar principios y prácticas de responsabilidad social en su trabajo diario. Esto implica adoptar un enfoque centrado en los derechos humanos, la equidad, la justicia social y la promoción del bienestar de los individuos, las familias y las comunidades. Es importante que los trabajadores sociales se involucren en la identificación de necesidades, el diseño de intervenciones, la evaluación de resultados, siempre teniendo en cuenta los principios de responsabilidad social y sobre todo la revalorización de la profesión dejando de lado el asistencialismo e incursionando en nuevos campos laborales.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Acumen. (2018). Measuring Social Impact. Recuperado de <https://www.acumen.org/impact/>
2. Albuja, S. M., & Cueva, P. R. (2018). Corporate Social Responsibility in Ecuador: An Analysis of Recent Developments. *Social Responsibility Journal*, 14(1), 67-82.
3. Andrade Zamora, F., Alejo Machado, O. J., & Armendariz Zambrano, C. R. (2018). Método inductivo y su refutación deductista. *Conrado*, 14(63), 117-122.
4. Arévalo, M. (2021). El bien común como valor ético en la sociedad. *Revista Científica de Administración*, 9(1), 1-10.
5. Asamblea Nacional del Ecuador. (2011). Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. Registro Oficial Suplemento 571 de 10 de noviembre de 2011. Quito, Ecuador: Asamblea Nacional del Ecuador.
6. B Lab. (2018). What is Social Impact? Recuperado de <https://bcorporation.net/social-impact>
7. Bowen, H. R. (2013). *Social responsibilities of the businessman*. University of Iowa Press.
8. Bunge, M. (2004). La investigación científica. Editorial Ariel.
9. Carrol, A. B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39-48.
10. Carroll, A. B. (2015). Corporate social responsibility. *Organizational Dynamics*, 44(2), 87-96.
11. Carroll, A. B., & Shabana, K. M. (2010). The business case for corporate social responsibility: A review of concepts, research and practice. *International Journal of Management Reviews*, 12(1), 85-105.
12. Clarkson, M. (1995). A stakeholder framework for analyzing and evaluating corporate social performance. *Academy of Management Review*, 20(1), 92-117.
13. Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación (COESCI): Ley No. 0-4-4. Publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 1000 del 24 de diciembre de 2018.
14. Correa, M. E., Flynn, S., & Amit, A. (2004). *Responsabilidad social corporativa en América Latina: una visión empresarial*. Cepal.
15. Cortina, A. (2003). *Ética*. Barcelona: Ariel.
16. Crane, A., & Matten, D. (2016). *Business ethics: Managing corporate citizenship and sustainability in the age of globalization*. Oxford University Press.
17. Crane, A., Matten, D., & Spence, L. J. (2019). *Corporate social responsibility: Readings and cases in a global context*. Routledge.
18. Cruz, C., Oliveira, M., & Martins, R. (2019). Corporate social responsibility: A literature review and analysis of the concept and its implementation in Portuguese organizations. *Journal of Cleaner Production*, 237, 117822.
19. de Villiers, C., & Madsen, J. (2018). Corporate social responsibility and sustainable development: A cause-and-effect relationship? *Journal of Business Research*, 88, 423-434.
20. Desarrollo, S. N. (2014). Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. *Publicaciones de inversión Pública*.
21. Domínguez, A., & Maturana, V. (2018). Intersectorialidad y desarrollo sostenible: hacia la construcción de un marco conceptual integrado. En F. Ugarte, V. Maturana, & A. Domínguez (Eds.), *Desarrollo sostenible: debates y desafíos* (pp. 109-127). Santiago de Chile: Ediciones Universidad Alberto Hurtado.

22. Drucker, P. F. (1954). *The practice of management: A study of the most important function in America society*. Harper & Brothers.
23. Elkington, J. (2018). *Cannibals with forks: The triple bottom line of 21st century business*. Routledge.
24. European Commission. (2011). A renewed EU strategy 2011-14 for Corporate Social Responsibility. COM (2011) 681 final.
25. European Commission. (2018). Corporate social responsibility (CSR). Recuperado de https://ec.europa.eu/growth/industry/corporate-social-responsibility_en
26. Fontana, A., & Frey, J. H. (2004). The interview: From structured questions to negotiated text. En N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (2nd ed., pp. 645-672). Sage Publications.
27. Freeman, R. E., Harrison, J. S., Wicks, A. C., Parmar, B. L., & De Colle, S. (2010). *Stakeholder theory: The state of the art*. Cambridge University Press.
28. Fuentes-García, F. J., García-Sánchez, I. M., & Sánchez-Hernández, M. I. (2021). Corporate social responsibility and firm value: Evidence from Spanish listed companies. *Journal of Cleaner Production*, 287, 125305.
29. Gallardo-Vázquez, D., Céspedes-Lorente, J., & Sánchez-García, J. (2018). Corporate sustainability and social responsibility: Environmental management practices and legal framework in Spain. *Sustainability*, 10(6), 1846.
30. García, M. J., & Serrano, M. Á. (2018). El trabajo social en la responsabilidad social corporativa: una revisión de la literatura. *Trabajo social global*, 8(15), 68-91.
31. García, M., Sánchez, N. y Ortiz, G. (2019). Filantropía: compromiso social y valores éticos. *Revista de Investigación Académica*, 54, 1-9.
32. García, R. F., & Llorente, C. (2009). Responsabilidad social corporativa. *Una estrategia para conseguir imagen y reputación. Icono*, 14(13), 95-124.
33. Gómez, J. (2018). El bien común como objetivo del desarrollo social. *Revista de Ciencias Sociales*, 34(2), 23-35.
34. Gond, J. P., Kang, N., & Moon, J. (2020). Corporate Social Responsibility and Philanthropy: A Longitudinal Analysis of Corporate Social Responsibility in the United States. *Journal of Business Ethics*, 165(3), 441-459.
35. González, N. (2018). La filantropía como práctica solidaria en el trabajo social. *Revista de Trabajo Social*, 22, 53-63.
36. Hill, R. P., & Whitehead, C. J. (2018). The Strategic Role of Philanthropy in Corporate Social Responsibility. *Journal of Business Ethics*, 147(1), 21-35.
37. Idowu, S. O., & Papasolomou, I. (Eds.). (2018). *Strategic Corporate Social Responsibility: Sustainable Value Creation*. Springer.
38. Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2012). Norma Técnica Ecuatoriana NTE ISO 26000:2012, Guía de Responsabilidad Social. Quito, Ecuador: Instituto Ecuatoriano de Normalización.
39. Jain, R. K., Garg, D., & Pal, B. (2018). Sustainability and corporate social responsibility practices in emerging markets: Evidence from Indian automobile industry. *Journal of Cleaner Production*, 199, 130-141.
40. Kawai, N., & Rahman, M. M. (2020). Business ethics and corporate social responsibility for sustainable development. In *Sustainable Development and Corporate Social Responsibility* (pp. 1-23). Springer, Singapore.

41. Kellogg Foundation. (2018). Evaluation Handbook. Recuperado de <https://www.wkkf.org/resource-directory/resource/2018/07/wkkf-evaluation-handbook>
42. Kotler, P., & Lee, N. (2005). Corporate social responsibility: Doing the most good for your company and your cause. John Wiley & Sons.
43. Laínez, C. A. V., Núñez, Y. F. S., & Llanos, X. M. G. (2016). Análisis de la Responsabilidad Social en el Ecuador. *Revista Publicando*, 3(8), 452-466.
44. Ley de Educación Intercultural (LOEI): Ley No. 0-3-3. Publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 505 del 13 de febrero de 2011.
45. Ley de Fomento de la Responsabilidad Social (LFRS): Ley No. 0-2-2. Publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 797 del 26 de mayo de 2016.
46. Ley Orgánica de Salud (LOS): Ley No. 0-3-3. Publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 438 del 22 de junio de 2006.
47. Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa (LOSC): Ley No. 0-3-3. Publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 597 del 17 de octubre de 2016.
48. Maignan, I., Ferrell, O. C., & Ferrell, L. (2017). Corporate social responsibility and marketing: An integrative framework. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 45(2), 240-260.
49. Margolis, J. D., & Walsh, J. P. (2003). Misery loves companies: Rethinking social initiatives by business. *Administrative science quarterly*, 48(2), 268-305.
50. Marquina, P. V., Jiménez, D. M., & López, C. E. (2018). Sustainable development and corporate social responsibility in the management of technology-based organizations. *Journal of Technology Management & Innovation*, 13(2), 98-105.
51. Martínez Cabrera, F. (1987). *El método inductivo* (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León).
52. Mena-Vásquez, M., Álvarez-Miranda, E., & Arciniega, J. G. (2019). Corporate Social Responsibility and Culture in Ecuadorian Firms. *International Journal of Social Economics*, 46(8), 1071-1087.
53. Mitchell, R. K., Agle, B. R., & Wood, D. J. (1997). Toward a theory of stakeholder identification and salience: Defining the principle of who and what really counts. *Academy of Management Review*, 22(4), 853-886.
54. Organización Internacional del Trabajo. (2018). Responsabilidad social empresarial. Recuperado de https://www.ilo.org/empent/areas/business-helpdesk/faqs/WCMS_174246/lang--es/index.htm
55. Ortega, A. M. (2003). Responsabilidad social corporativa. *Interpretation*, 19(4), 337-359.
56. Ortega, A. M. (2003). Responsabilidad social corporativa. *Interpretation*, 19(4), 337-359.
57. Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2011). Creating shared value: How to reinvent capitalism and unleash a wave of innovation and growth. Harvard Business Press.
58. Rahman, M. M., & Wang, X. (2018). Corporate social responsibility and stakeholder management: A conceptual framework. *Journal of Business Research*, 89, 261-267.
59. Ramírez-Molano, J. A., Sánchez, R. A., & León-Castro, E. (2020). Corporate Social Responsibility in Ecuador: A Systematic Review. *Sustainability*, 12(10), 4231.
60. Ramón, A., & Pérez, M. (2018). La intersectorialidad en las cooperativas de ahorro y crédito: una estrategia para la responsabilidad social empresarial. *Revista de Estudios Cooperativos*, (28), 41-61.

61. Ramón, A., & Pérez, M. (2018). La intersectorialidad en las cooperativas de ahorro y crédito: una estrategia para la responsabilidad social empresarial. *Revista de Estudios Cooperativos*, (28), 41-61.
62. Raquel Badaloni (2009). Responsabilidad Social Corporativa Una nueva cultura empresarial
63. Raza, S. A., & Choudhary, A. I. (2018). Impact of Organizational Culture on Corporate Social Responsibility: Evidence from Pakistan. *Journal of Business Ethics*, 152(4), 1095- 1109.
64. Rodríguez, M. (2020). Acción social: concepto, características y ejemplos. *Revista de Acción Social*, 14(2), 45-57.
65. Sánchez-Rodríguez, C., Martínez-Ferrero, J., & García-Sánchez, I. M. (2018). Corporate social responsibility and innovation: A resource-based view. *Sustainability*, 10(8), 2873.
66. Schmitz, C., & Schmitz, E. (2019). Philanthropy in Corporate Social Responsibility: A Review and Research Agenda. *Journal of Business Research*, 98, 416-428.
67. Singh, S., Jain, S. K., & Saxena, A. (2021). Ethical considerations for responsible corporate practices. *Journal of Business Ethics*, 170(4), 711-728.
68. Terán Rosero, A. C. (2011). El capitalismo organizacional: una mirada a la calidad de vida laboral en la docencia universitaria. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, 27(46), 9-21.
69. Torres, J., & Acosta, G. (2018). Intersectorialidad en el sector financiero cooperativo: un camino para el desarrollo sostenible. *Revista Científica de Administración, Finanzas e Innovación*, 2(2), 17-28.
70. Torres, J., & Acosta, G. (2018). Intersectorialidad en el sector financiero cooperativo: un camino para el desarrollo sostenible. *Revista Científica de Administración, Finanzas e Innovación*, 2(2), 17-28.
71. Urbina, E. C. (2020). Investigación cualitativa. *Applied Sciences in Dentistry*, 1(3).
72. Villacrés, M., & Jarrín, D. (2018). Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador. *Innovación y Ciencia*, 7(1), 1-10.
73. Vives, A., & Peinado-Vara, E. (2011). The Sustainability Scorecard as a tool for business sustainability management. *Journal of Industrial Engineering and Management (JIEM)*, 4(3), 539-562.
74. Vives, A., & Peinado-Vara, E. (2011). *La responsabilidad social de la empresa en América Latina* (pp. 417-434). Fondo Multilateral de Inversiones, Banco Interamericano de Desarrollo.
75. Vives, A., & Zilic, I. (2018). Análisis de impacto social en la gestión empresarial responsable: Estado del arte y oportunidades en Latinoamérica. *Revista Científica de Administración*, 9(16), 16-29. <https://doi.org/10.25100/cdea.v9i16.6842>
76. Weber, M. (2018). Economía y sociedad: Esbozo de sociología comprensiva. Fondo de Cultura Económica.

VI. ANEXOS

6.1. ANEXO 1 - INFORMACIÓN ENTREVISTAS

GCAC1

Preguntas Sociodemográficas:

- 1. ¿Cuántos años de trayectoria tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito (CAC) que dirige?**

35 años

- 2. ¿Cuántos colaboradores forman parte de su Institución?**

Somos 273 colaboradores

- 3. ¿Cuál es la calificación de riesgo de su CAC?**

Triple A más (AAA+)

- 4. ¿Con cuántas agencias a nivel nacional cuentan?**

Alrededor de 23 agencias (Cotopaxi, Chimborazo, Los Ríos, Pichincha, Tungurahua)

Preguntas de Responsabilidad Social

- 1. ¿La CAC da cumplimiento a la normativa nacional respecto a la Responsabilidad Social?**

Si, a varias de las normas establecidas en la ley

- 2. ¿Cuenta con profesionales en Trabajo Social para dar cumplimiento a la Responsabilidad Social?**

Tenemos Trabajadora Social, tenemos una unidad de Sostenibilidad, sin embargo, el Trabajador Social no está encargado de esa área

- 3. ¿Tiene conocimiento de la elaboración del Balance Social anual en la CAC que dirige?**

Si

- 4. ¿Existe personal con las competencias profesionales necesarias para ejercer la Responsabilidad Social?**

Si

- 5. ¿La RS que desarrollan se centra en atender necesidades de grupos vulnerables?**

Si, va dirigido hacia ancianos, niños, mujeres de bajos recursos con la parte de educación financiera a todo público, a través de nuestro voluntariado caritas felices atendemos, bueno desde algún tiempo atrás atendemos a un grupo de ancianos en Riobamba, otro aquí en Latacunga en la once de noviembre con la asistencia permanente con respecto a medicinas, toallas, alimentos acompañamiento, limpieza inclusive de sus casitas

(Pregunte si los proyectos se centran en la agencia matriz o en diferentes agencias) respondió: En todas las agencias, nosotros a través de equipos de acción sostenible abarcamos casi el 100% de forma progresiva de todas las agencias, con proyectos encaminados a trabajar con diferentes actores de la sociedad en el ámbito económico, social y medioambiental.

6. ¿La CAC cuenta con iniciativas a nivel interno que promuevan el bienestar laboral y goce de derechos del colaborador?

Si

7. ¿La CAC contribuye con iniciativas sociales en su comunidad o entorno social?

Si

8. ¿Existe transparencia en las prácticas de Responsabilidad Social?

Si

**9. ¿Cuenta con alianzas estratégicas con otras instituciones para ejecutar la RSC?
¿Con qué instituciones?**

Si, nosotros pertenecemos a SERES que es la Corporación Nacional de la Responsabilidad Social a nivel ecuatoriano, somos miembros del directorio de SERES, participamos activamente en la ejecución de distintos proyectos encaminados a fortalecer a nivel nacional la sostenibilidad, la semana anterior estuvimos participando en el lanzamiento de la iniciativa Acción Sostenible del Ecuador, que abarca 5 problemáticas a nivel nacional e invita a la sociedad en general a brindar no dinero sino su tiempo, profesionales, no profesionales, cualquiera con su área de expertis, brindar su tiempo, una hora al mes, a la semana, etc., etc., para poder encajar en cualquiera de los 5 proyectos que tiene.

10. ¿La gerencia respalda a nivel organizacional y presupuestario la responsabilidad social?

Si, como todas las unidades de la Institución tienen su presupuesto anual autorizado y como margen de acción así que tenemos presupuesto.

11. ¿Ha implementado seguimiento a largo plazo para medir el impacto de la o las iniciativas?

Si, a través de los equipos de acción sostenible antes denominados equipos de mejora continua, en cada uno de los proyectos se genera indicadores y esos indicadores son medidos periódicamente.

12. ¿Se ha evidenciado satisfacción por las iniciativas de responsabilidad social interna y externa?

Si, por parte de los colaboradores y beneficiarios de la Cooperativa

13. ¿Cuentan con normativa interna o procedimientos para garantizar derechos de sus colaboradores?

Si

14. ¿Han sido acreedores de algún reconocimiento por RS?

Si

(Aquí le comentaba que en el ingreso a la Institución había notado varios premios de una revista reconocida y le pregunte si estaban relacionados a RS, a lo que respondió:)

Si, obtuvimos el primer lugar en empresas de triple impacto en nuestra categoría por varios años consecutivos

15. ¿Cuentan con un Trabajador Social?

Si

ECAC1

1. ¿Conoce la normativa nacional respecto a la RS? ¿De qué manera se da cumplimiento?

Si

2. ¿De qué manera se da cumplimiento a la misma?

Nosotros tenemos una unidad llamada de sostenibilidad y comunicación, esta unidad es la responsable de gestionar toda la parte de RS dentro de la institución y la interacción con los distintos grupos de interés, tenemos el mapeo de nuestros stakeholders y con cada uno de ellos interactuamos de distinta manera en base a una planificación anual, entonces de esa manera nosotros gestionamos la parte digamos que cierra el ciclo de reporte anual, nosotros generamos nuestra memoria de sostenibilidad anualmente bajo los estándares GRI - Reporte Global de

Iniciativas (Global Reporting Initiative), entonces todos esos estándares, esos indicadores más bien en cada uno de los ejes son reportados de manera anual.

(Aquí le pregunte las leyes en las que se fundamentan principalmente para la aplicación de RS, su respuesta fue:)

Estamos justo analizando la resolución de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con respecto a balance social entonces para nosotros ya luego del análisis de la normativa son pequeños ajustes que debemos realizar para migrar digamos nuestro reporte de iniciativas a través del GRI hacia el reporte del balance social de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), entonces no hay una brecha muy grande con respecto a los indicadores.

3. ¿En qué valores se basan para el desarrollo de iniciativas sobre RSC?

Bueno nosotros tenemos dentro de nuestra visión, misión y los valores corporativos el valor de la solidaridad, sí, creo que en ese valor es en el que se basa la gestión de la sostenibilidad.

4. ¿Considera que influye el grupo social en el impacto del proyecto?

Si, si influye

(De qué forma)

Bueno, nosotros como le digo por la experiencia que tenemos de la interacción con los distintos actores de la sociedad en los diversos proyectos que hemos ejecutado, nos hemos topado con limitantes como por ejemplo desde la parte gubernamental ahí hay proyectos que involucran actores públicos, nosotros como privados y la comunidad beneficiaria, entonces nos hemos topado con casos de que los proyectos están prontos a salir y cada una de las partes o los compromisos de las partes no se llegan a cumplir por actor burocráticos o proselitismos políticos, o porque quieren sobresalir como los directores del proyecto, entonces ahí nosotros cortamos por lo sano y vamos por otro lado, entonces eso es un poco como los limitantes que nosotros hemos identificado.

(Se aclaro la pregunta, refiriéndose a la inferencia del grupo con él)

No, no, realmente no creo que esa selección digamos, sino que son problemáticas que se analizan, se aprueban y se trabajan, pero no hay preferencias

(Se realizo una aclaración sobre las trabas que se generaban más en el proceso administrativo, a lo que respondió:)

Si, si si

5. ¿De qué forma se ejecuta la RS interna y externa?

MMM bueno como le comento, la estructura de la institución maneja los indicadores de la parte económica, de la parte social y de la parte ambiental, entonces internamente hemos trabajado durísimo para fortalecer estos tres ejes fundamentales de la sostenibilidad y de la responsabilidad social, entonces existe la unidad primero administrativamente, existe también la unidad de medioambiente, y todo nuestro fuerte que es la parte económica, no, por ahí nosotros hemos trabajado con la RS , con la educación financiera, no únicamente a nuestros socios sino también a distintos grupos de la sociedad, sí, y eee por la parte ambiental también hemos realizado un sinnúmero de acercamientos a la sociedad en general a través del Ministerio de Ambiente, a través de organismos especializados, en mediciones, en cuantificaciones de impactos ambientales y todo esto nos ha sido valorado por el Ministerio de Ambiente cuanto tuvimos la certificación de punto verde esto ya en el 2015, hasta la fecha de hoy mantenemos esta certificación entonces a más de interactuar con la sociedad los organismos de control validan nuestro proceder con las certificaciones, con las evaluaciones, con las auditorias de verificación, etc., etc.

6. ¿Su empresa participa en iniciativas voluntarias sobre responsabilidad social corporativa?

(Añado a la pregunta lo que me mencionaba previamente sobre el voluntariado)

Si, tenemos un programa de voluntariado Caritas Felices

(Pregunte sobre los requisitos para ser parte de...)

Para parte del anualmente, primero partimos por obtener recursos anualmente existe una encuesta en la que nos invita a participar económicamente del voluntariado con un aporte voluntario entonces de ahí los colaboradores dicen 1,2,3,4 lo que quieran aportar mensualmente a este punto del voluntariado y luego también en esa misma encuesta se invita a participar, entonces hay personas que se inscriben y forman parte del voluntariado Caritas Felices, entonces es voluntario.

(Va dirigido a la población en general o solo a los colaboradores)

Solo colaboradores, solo a los colaboradores y de ahí existen proyectos que se van a abarcar en este año y se selecciona o se invita así mismo a que escojan en cual quieren participar, de pronto hay un proyecto de forestación en x comunidad, hay un proyecto de limpieza, fomentar

la limpieza en barrios, hay un proyecto de adultos mayores para las visitas, etc., etc., entonces ahí se van inscribiendo.

7. ¿Cuenta con alianzas estratégicas con otras instituciones para ejecutar la RSC?

Si, pertenecemos a SERES (Corporación Nacional de la Responsabilidad Social a nivel ecuatoriano)

8. ¿De qué manera mide el impacto de las iniciativas institucionales?

Por medio de los equipos de acción sostenible

9. ¿Considera adecuado el presupuesto asignado a RS?

Si

10. ¿Qué procedimiento sigue para analizar el impacto a largo plazo?

Balance Social con sus indicadores de acción

11. ¿Cuentan con normativa interna para garantizar derechos de sus colaboradores?

Explique brevemente:

Si, nosotros bueno a más de que tenemos nuestro código de ética que es nuestro manual de comportamiento, ahí digamos que es el documento madre que abarca un sinnúmero de iniciativas y unidades, una parte puntual de bienestar de los colaboradores, hay un grupo interdisciplinario que trabaja para poder abarcar esta parte del bienestar, está la unidad de seguridad y salud ocupacional, nuestro dispensario médico, tenemos talento humano con Trabajo Social, entonces todo este equipo trabaja primero en identificar los riesgos a los cuales están asociados nuestra actividad, a proponer actividades de prevención y realizar el respetivo seguimiento entonces se tiene un sinnúmero de iniciativas que abarcan o pretenden mejorar el clima laboral y también los riesgos a los cuales estamos expuestos.

12. ¿Qué profesional considera adecuado para gestionar la responsabilidad social?

(Abogado, Trabajador Social, Administrador de Empresas, otro especifique)

Considero que Administrador de empresas con Trabajo Social puede ser también

(¿Cuáles considera que son las fortalezas de un administrador de empresas?)

Bueno, considero que pudiere a través de su expertis con respecto a la administración justo de los distintos procesos, procedimientos, proyectos y áreas con las cuales debe interactuar para poder impulsar las iniciativas de sostenibilidad creo que sería esa su mayor fortaleza, entonces para esa capacidad para poder gestionar las distintas áreas, converger en algunos puntos que debemos coincidir para poder avanzar

(En cuanto al Trabajador Social...)

Trabajador Social en cambio el don de gente, la cercanía con las personas, tener esas capacidades para poder llegar hacia las personas, poder ahondar un poquito más acerca de su realidad digamos, creo que sería esa la fortaleza

13. ¿Han sido acreedores de algún reconocimiento por RS? (En caso de responder afirmativamente, especifique)

Si, ganamos el primer lugar en empresas de triple impacto por algunos años ya.

14. ¿Tiene conocimiento sobre la norma ISO sobre Responsabilidad Social? ¿La aplican?

Si, justo basamos la gestión en las normas internacionales y migramos más bien a la adaptación del grupo del reporte global de iniciativas con la ISO entonces estamos también trabajando en eso

(Desea añadir algo más sobre la gestión y proceso de Responsabilidad Social)

Bueno, ha sido un camino desde el año 2008 que la institución decidió basar su gestión en los pilares de la Responsabilidad Social con el reporte de iniciativas, con la conformación de una unidad encargada, responsable de gestionar la Responsabilidad Social y sobre todo viviendo la Responsabilidad Social en cada una de las actividades que nosotros realizamos, porque no es un membrete o una etiqueta para utilizarla publicitariamente sino más bien es una vivencia desde cada una de las actividades que nosotros realizamos, en cada una de las áreas independientemente sea de su expertis vivimos los valores, los principios de la Responsabilidad Social.

15. ¿Cuentan con un Trabajador Social?

Si, en el departamento de Talento Humano

(Consideran que es suficiente un Trabajador Social para la cantidad de colaboradores)

Claro, estamos recién más bien es un cargo nuevo que se creó y creo que las funciones bueno como todas a veces no nos abastecemos para el número de agencias, el número de actividades que tenemos, pero ahí vamos, yo en lo ideal sería contar con unas tres personas en Trabajo Social.

Preguntas Sociodemográficas:

- 1. ¿Cuántos años de trayectoria tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito (CAC) que dirige?**

13 años

- 2. ¿Cuántos colaboradores forman parte de su Institución?**

128

- 3. ¿Cuál es la calificación de riesgo de su CAC?**

No hay registro

- 4. ¿Con cuántas agencias a nivel nacional cuentan?**

9 agencias (Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo)

Preguntas de Responsabilidad Social

- 1. ¿La CAC da cumplimiento a la normativa nacional respecto a la Responsabilidad Social?**

Si, nos basamos en la normativa nacional respecto al tema

- 2. ¿Cuenta con profesionales en Trabajo Social para dar cumplimiento a la Responsabilidad Social?**

No, pero tenemos profesionales en distintas áreas con formación y conocimiento al respecto.

- 3. ¿Tiene conocimiento de la elaboración del Balance Social anual en la CAC que dirige?**

Claro, se lo elabora con la dirección de la persona encargada de la Responsabilidad Social y gestión de la ayuda por parte de nuestra Cooperativa, y bueno se puede decir que el trabajo es complementado tanto por el área financiera como social, para poder entregar un trabajo completo desde las diferentes áreas que intervienen en este proceso.

- 4. ¿Existe personal con las competencias profesionales necesarias para ejercer la Responsabilidad Social?**

Claro, en este caso contamos con quien ha tenido una trayectoria interesante en diferentes instituciones y fundaciones encargadas de alguna manera en lo que realiza actualmente y junto con ella un buen equipo de trabajo que también tiene una amplia trayectoria sobre el tema.

- 5. ¿La Responsabilidad Social que desarrollan se centra en atender necesidades de grupos vulnerables?**

Nosotros no centramos la atención en un grupo en concreto, vamos proporcionando ayuda conforme la necesidad lo requiera y el estudio que se hace por el grupo de trabajo.

6. ¿La CAC cuenta con iniciativas a nivel interno que promuevan el bienestar laboral y goce de derechos del colaborador?

Si, me imagino que te hablará un poco más a profundidad del tema, pero a breves rasgos contamos con nuestro grupo de voluntariado V.. el mismo que trabaja con varias iniciativas de ayuda social en diferentes grupos y fundaciones que requieren o presentan una necesidad, nosotros intervenimos allí.

7. ¿La CAC contribuye con iniciativas sociales en su comunidad o entorno social?

Claro, como te mencionaba el grupo de voluntariado es una de las iniciativas con las que contamos.

8. ¿Existe transparencia en las prácticas de Responsabilidad Social?

Si, es uno de nuestros principios al ser una institución financiera debemos tener muy presente eso.

9. ¿Cuenta con alianzas estratégicas con otras instituciones para ejecutar la RSC?

Claro, es mejor contar con el apoyo de varias instituciones direccionadas a un mismo objetivo, por motivos de tiempo puedes pedirle más información a sobre eso.

10. ¿La gerencia respalda a nivel organizacional y presupuestario la Responsabilidad Social?

Eso es esencial y el departamento encargado de aplicar la Responsabilidad Social cuenta con un presupuesto independiente que no podrá ser tocado por ningún motivo.

11. ¿Ha implementado seguimiento a largo plazo para medir el impacto de la o las iniciativas?

Si, es de vital importancia el ir marcando los aspectos que se han saciado de alguna manera mediante la intervención realizada, no contamos con un proceso en concreto, pero estoy seguro de que se han cambiado varias realidades mediante la ayuda proporcionada.

12. ¿Se ha evidenciado satisfacción por las iniciativas de responsabilidad social interna y externa?

Claro, como te comentaba en la anterior pregunta muchas personas nos lo han hecho saber y eso se refleja en la fidelidad de nuestros colaboradores hacia los servicios ofertados por la Coope.

13. ¿Cuentan con normativa interna o procedimientos para garantizar derechos de sus colaboradores?

Si, es el documento que rige en el proceder de todos los colaboradores de la cooperativa, ahí se habla sobre los beneficios y servicios hacia los colaboradores y usuarios, asimismo se habla de sus responsabilidades, es así que es un dar y recibir, ellos cumplen con sus funciones y a la vez se hacen acreedores de todos los beneficios establecidos en la norma.

14. ¿Han sido acreedores de algún reconocimiento por RS?

Si, me parece hace unos días se realizó un reconocimiento en Responsabilidad Social como empresa del año, la institución que lo otorga tiene un nombre en inglés que ahorita se me está pasando, pero esta premiación se dio a nivel de América en instituciones que se encuentran amparadas bajo las mismas responsabilidades y oferta de servicios que nosotros.

15. ¿Cuentan con un Trabajador Social?

No, porque no se ha evidenciado la necesidad como tal, actualmente las funciones han sido divididas entre el equipo de trabajo.

(Considera que han sido satisfechas todas las funciones del Trabajador Social)

Evidentemente no, pues si es necesaria la aplicación con la profesión a fin, y si deberíamos contratar en un futuro, pero ya iremos viendo como avanza todo.

ECAC2

1. ¿Conoce la normativa nacional respecto a la RS?

Si,

(En que normativa se basan)

Nosotros tenemos la de la junta que es una normativa que acaban de enviar con el tema de cómo se estructura el balance social, y también tenemos la normativa que ya estipulaba antes la ley que se tiene que reportar que es lo que nosotros hacemos como justificación en balance social más allá de responsabilidad social, nosotros como cooperativa manejamos un balance social donde nosotros no solo presentamos el tema de que socialmente hacemos sino con el balance cuantos socios tenemos a través de nuestros principios operativos, que también estipula la ley y entonces nosotros tenemos los principios cooperativas y dos dimensiones, y a través de eso nosotros lo vamos estructurando.

2. ¿De qué manera se da cumplimiento a la misma?

A ver, nosotros contamos tal cual dice la ley, nosotros contamos con las planificaciones contamos con el tema de comités para que podamos tener un seguimiento continuo además que tenemos varias reuniones para en la discusión de iniciativas y para poder aprobar algunas de ellas como por ejemplo alianzas estratégicas entre otras.

3. ¿En qué valores se basan para el desarrollo de iniciativas sobre RSC?

Bueno para la Responsabilidad Social cabe recalcar que siempre se va a ir enfocado a la misión y visión que nosotros tenemos que son nuestros valores corporativos como la Responsabilidad, la transparencia, pero también a más de nuestros valores nosotros nos basamos mucho en el tema de principios cooperativos, que los manejamos bastante actualmente y también actualmente para hacer el tema de RS estamos trabajando con impacto global lo que quiere decir que nos aliamos mucho a los ODS entonces también es parte de como nosotros nos manejamos en iniciativas.

(Tal vez estos valores tienen especificados en la misión y visión de la cooperativa)

Si

4. ¿Considera que influye el grupo social en el impacto del proyecto?

Siempre, lo que pasa es que nosotros al estar en tres provincias diferentes cuando sacamos proyectos que abarcan a la cooperativa en general siempre la identidad de nuestra comunidad cambia, entonces siempre va a tener un impacto en algunas zonas por la estrategia puede ser que no impacte de la misma forma que en otra entonces tenemos que ir cambiando es parte de lo que se hace en Responsabilidad Social, así que si, si influye mucho en los resultados que tenemos cuando no se analiza bien el grupo objetivo

(Aclare la pregunta refiriéndome a la influencia acorde a la intervención con ciertos grupos vulnerables con mayor “popularidad”)

Si trabajamos por ejemplo con el tema de analfabetismo en zonas rurales al ser de segmento 2 y enfocados en si a lo agropecuario es bastante complejo el tema de llegar a una asociación o grupo en zonas rurales que no tienen conocimientos básicos por ejemplo en educación financiera, y hay mucho analfabetismo financiero y eso también nos complica cuando explicamos por ejemplo tasas o explicamos que productos financieros hay, entonces este tipo de cosas si nos complican y por ejemplo parte de la Responsabilidad Social que nosotros tenemos como Cooperativa también entra la educación financiera y si nosotros no podemos

llegar con eso también es un problema entonces siempre hay una desigualdad igual que con mujeres embarazadas, digamos que grupos vulnerables como con adultos mayores, mujeres embarazadas siempre va a cambiar el interés y el cómo se comportan, todo va a cambiar de que zona vengan, la demografía, no sé, el nivel socioeconómico, todo siempre influye.

5. ¿De qué forma se ejecuta la RS interna y externa?

Nosotros realizamos iniciativas a la interna, por ejemplo con campañas nosotros te pongo un ejemplo hacemos la navidad creativa al final del año, todas las agencias hacen reciclaje, este reciclaje se convierte en manualidades que después se intercambia por alimentos, o por algún valor económico, para nosotros poder realizar donaciones, entonces a la interna se tiene ya bastante claro, esta es la edición número 16 hasta el año pasado y este año seguiremos con esta y los colaboradores están alineados a eso sin embargo siempre hay la necesidad de seguir reafirmando y de seguir haciendo capacitación en comunicación interna, con la comunicación externa funciona de varias maneras, nosotros tenemos aportes a la comunidad y también tenemos el tema de iniciativas con la comunidad, entonces tenemos también tenemos el tema de voluntariados, el voluntariados VA que somos un grupo de colaboradores que también nos dedicamos a hacer algunas acciones extra y que es voluntariamente.

6. ¿Su empresa participa en iniciativas voluntarias sobre responsabilidad social corporativa?

Si, el voluntariado VA

(Tienen algún requisito para formar parte de...)

No hay requisitos para ser voluntario, porque todas las manos ayudan, generalmente nosotros participamos como mano de obra por así decirlo, lo han hecho antes con Shungo que es una prefundación que realiza alimentos en Pujilí para personas en situación de calle entonces nosotros ayudamos con el tema de cocinar, de ayudar con un poco de manos y de repartir alimentos o por ejemplo tenemos el tema de reforestación o limpieza de calles, tenemos el Pujilí colaboramos en el tema de una minga comunitaria ecológica entonces siempre estamos colaborando.

(La persona encargada de direccionar este grupo es usted...)

Si, siempre se centraliza

(Solamente pueden acceder las personas que forman parte de la Institución tanto como colaborador o como usuarios de la cooperativa...)

Pueden ser colaboradores o familia de colaboradores por el momento, no se ha hecho la prueba con socios, aunque generalmente la familia de los colaboradores ya son socios no podría como especificar, pero generalmente así es solo colaboradores y sus familias.

7. ¿Cuenta con alianzas estratégicas con otras instituciones para ejecutar la RSC?

Si, creo que una de las cosas más importantes es las alianzas estratégicas, nosotros contamos con más de diez alianzas por no decir veinte alianzas con las que trabajamos en conjunto con varias fundaciones, trabajamos con Raymi Internacional, con plan Por Ser Niña que es bastante importante, nosotros colaboramos con dispositivos electrónicos para que las chicas de San Ramón y San Antonio que está muy cerca al Cotopaxi que no tienen conexión puedan tener un centro de conectividad, también nosotros tenemos el tema de que otorgamos trece becas este año para que puedan seguir estudiando, animales menores, trabajamos conjuntamente con la fundación impulsa en la capacitación de herramientas para emprendedores, workshop, entre otros, trabajamos con el En capacitaciones de educación financiera y así se va la lista, nosotros tenemos la escuela de pasantes que también es parte de las iniciativas donde los pasantes vienen y la idea es que en tres meses ellos tienen un reporte y aprendan y se puedan quedar en el puesto de trabajo, tenemos varios casos y ahorita tenemos alrededor de 13 14 pasantes, generalmente los chicos se quedan, por eso las entrevistas que hacen como pasantes son tal cual que si fueras a entrar al trabajo.

8. ¿De qué manera mide el impacto de las iniciativas institucionales?

A ver, nosotros tenemos algunas cosas, la primera como atención al cliente y que también se alía mucho ante una Responsabilidad Social y que es el Netpromotor score y que nosotros si trabajamos con esa tabla, también trabajamos con el tema de hojas de asistencia, entonces nosotros tenemos cuantas personas fueron, en cuantos tuvimos impacto, como por ejemplo tenemos campañas médicas, en las campañas médicas, odontológicas que ellos asisten ponen el número que realizan y nosotros sabemos que impacto tuvimos en ciertas zonas, sin contar que a veces obviamente hay que hacerles seguimiento avanzado por ejemplo con asociaciones hay ciertas mediciones que no cuentan solo como por número de personas, sino por ejemplo con cuentas aperturadas, de cómo a nosotros nos refleja el tema de educación financiera yo tengo ahora una cuenta de ahorros, por ejemplo próximamente vamos a trabajar con la ACNUR que son los refugiados acá, entonces con ellos lo que se va a hacer es que netamente con su cédula puedan tener una cuenta de ahorros con la cual transaccionar, obviamente aún se está

tramitando el tema de créditos, es bastante complejo por el tema de movilidad pero ya empezamos, entonces sí.

9. ¿Considera adecuado el presupuesto asignado a RS?

Si es adecuado, sin embargo, nunca es suficiente, cualquier persona que trabaja en Responsabilidad Social sabe que nunca es suficiente.

10. ¿Qué procedimiento sigue para analizar el impacto a largo plazo?

El impacto a largo plazo va a tener una curva de crecimiento según la planificación que cada empresa tenga, entonces yo creo que la curva de crecimiento para nosotros se visibiliza a través de un programa que nosotros manejamos, en si manejamos dos, uno para balance social donde si se evidencia no solo este tema de cuantas personas ayudamos y tal sino cuantos números de socios tenemos o cuantas mujeres o cuantos de estos socios son mujeres y así sucesivamente, que estas cifras ayuda a saber que curva de crecimiento tenemos de año a año y también nos ayuda a planificarnos al siguiente año y decir ok cuanto nos falta para llegar a un semáforo, nosotros tenemos el color rojo, el color amarillo y el color verde, nosotros sabemos que de tal a tal tenemos esta calificación y nos marca el semáforo, los que están en amarillo debemos mejorarlos, los que están en verde mantenerlos y los que están en rojo obligatoriamente hay que ponerlos en cronograma

(Cuentan con una guía para la elaboración del balance social...)

No siempre, que pasa con el balance social, al ser ahora normado tiene así como, va a depender de que balance social quieras tu presentar, por ejemplo nosotros presentamos a países como Suiza, Francia, Estados Unidos que tenemos inversionistas alrededor del mundo y que ellos les interesa mucho saber en qué estamos trabajando con la sociedad, porque parte de lo que nosotros hacemos con la Confederación de Cooperativas Suizas afecta mucho el tema de inversión para nosotros, entonces nuestro balance social si es que ingresa a nuestra página web, vas a ver el balance social que tiene fotos, que tiene información, que tiene redes, que tiene gráficos, que tiene testimonios y muchas cosas, pero no todas las cooperativas lo hacen de la misma manera , hay cooperativas que tienen la descarga de un mismo sistema, que está estandarizado, otras que lo presentan en Word, hay cooperativas que hacen videos para anclar, entonces no hay un modelo, actualmente si tú sabes la Responsabilidad Social según la junta ya nos mandó una resolución y ya nos mandó una parametrización en la cual dice podrán adaptarse a esto, si hay cosas que nos van a pedir, pero hay cosas que no están como normadas

pero por eso ningún balance se parece al de otras, lo que si en el tema de por ejemplo número de socios, capital del activo, el tema de activos, pasivos y demás, eso si se compara entre todas las cooperativas,

11. ¿Cuentan con normativa interna para garantizar derechos de sus colaboradores?

Explique brevemente:

Si, código de ética y reglamento interno, en el código de ética y reglamento interno están los derechos y obligaciones del trabajador

(Especificar en que parte de la normativa interna esta...)

No te podría decir específicamente en donde esta, porque yo como no se si podré compartirte, pero puedo consultar la normativa interna en donde nosotros vemos que estamos habilitados a hacer, cuales son nuestros derechos como colaboradores, número de horas, el tema de uniformes, entre otras cosas al igual que nuestras obligaciones como que tenemos nosotros que presentar para evitar tener inconvenientes de lo laboral en sí.

(El código de ética estaba ahí cuando usted llego)

No, este código de ética se desarrolla a través de Talento Humano, nosotros nos dividimos en varias áreas, aquí en la cooperativa RS está dentro de Comunicación, yo soy analista en comunicación que está encargada de RS y el tema de todo lo que es colaboradores entre otras se divide en un área en este caso quine desarrollo es Talento Humano.

12. ¿Qué profesional considera adecuado para gestionar la responsabilidad social?

(Abogado, Trabajador Social, Administrador de Empresas, otro especifique)

De los que están ahí todos y aquí una cosa con RS, hay varias ramas que se alían a lo social que podrían estar tranquilamente atadas siempre y cuando tengan una especialización hacia lo social porque por ejemplo yo soy comunicadora pero siempre he trabajado en fundaciones, organizaciones entre otras cosas que a mí me permiten tener cierto conocimiento para poder hacer el trabajo pero si es que no están alineados al RSE entonces nunca van a poder tener como una organización plena de saber cómo se maneja a nivel institucional.

(Le hago saber mi sorpresa al notar su profesión en un área que es poco usual el perfil)

Un comunicador, no y es justo por eso por ejemplo yo soy comunicadora, pero justo te comentaba, trabajaba en fundaciones, trabaje para la ONU y justo estuve totalmente incluida en el tema de derechos y de ODS entre otros cursos ambientales entonces eso nos permite tener un poco más de conocimiento y el tema de capacitación siempre, ahí he visto cooperativas que

cargan a ciertas áreas que no tienen conocimiento, por ejemplo el balance social que es entre financiero y social y allá envían cosas que tal vez no se comprenden del todo, entonces si es importante el siempre estar leyendo si es que les toca hacer RS, capacitarse, leerse las normativas, estar siempre pendiente de tendencias que son también a nivel mundial.

13. Han sido acreedores de algún reconocimiento por RS (En caso de responder afirmativamente, especifique)

Si, el mes anterior, recibimos el premio como empresa del año 2023 en RS por Latin American Quality Impact que es a nivel Latinoamérica, pues recién estamos estrenando premio hace una semana.

14. ¿Tiene conocimiento sobre la norma ISO sobre Responsabilidad Social? ¿La aplican?

De las normativas ISO, si no las aplicamos, pero sí.

15. ¿Cuentan con un Trabajador Social?

No

(¿Por qué? Porque incluso tienen más de 100 colaboradores y podrían recibir una amonestación)

No hemos sentido la necesidad porque las funciones están delegadas a diferentes personas del equipo de trabajo.

GCAC3

Preguntas Sociodemográficas:

1. ¿Cuántos años de trayectoria tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito (CAC) que dirige?

16 años

2. ¿Cuántos colaboradores forman parte de su Institución?

94

3. ¿Cuál es la calificación de riesgo de su CAC?

Doble a (AA)

4. ¿Con cuántas agencias a nivel nacional cuentan?

Nosotros tenemos a nivel nacional 10 agencias (Cotopaxi, Pichincha, Los Ríos, Manabí, Santo Domingo de los Tsáchilas, Francisco de Orellana)

Preguntas de Responsabilidad Social

1. ¿La CAC da cumplimiento a la normativa nacional respecto a la Responsabilidad Social?

En todo lo posible si

(Tal vez tienen alguna normativa en la que se basen principalmente)

Bueno hay que iniciar desde la misión de la cooperativa, somos una cooperativa comprometida con la sociedad, con la población cotopaxense estamos siempre comprometidos con la naturaleza, con el tema de reciclar, con el tema de incentivar a las unidades educativas a que ahorren, a que reciclen y todo ese tipo de cosas entonces se podría decir que si, si nos lineamos pero exactamente bajo alguna normativa no le podría decir, pero si trabajamos bajo el amparo del código de trabajo, bajo tenemos un manual de seguridad, salud ocupacional, de seguridad del personal, entonces si nos amparamos bajo algunas normas, especificar no se cual quisiera que le especifique, tenemos la ley de la ley andina me parece que es, que es la que más se cumple aquí y los lineamientos del sur del ministerio de trabajo y el ministerio de salud pública, bajo esos lineamientos, no sé cómo más especificarte.

2. ¿Cuenta con profesionales en Trabajo Social para dar cumplimiento a la Responsabilidad Social?

Un profesional exactamente dedicado para el Trabajo Social no, pero nos hemos dividido la tarea entre la misma gerencia, talento humano y marketing.

3. ¿Tiene conocimiento de la elaboración del Balance Social anual en la CAC que dirige?

Por supuesto, claro que si

(¿Quién es el encargado de la elaboración?)

Todos los jefes de unidad son los encargados, pero lo consolida contabilidad

(¿El balance social?)

El balance general, no no marketing hace el balance social, actualmente perdón me confundí con el balance general que ese lo consolida contabilidad, el balance social lo hace marketing actualmente si

(¿Entonces aquí no intervienen los jefes de unidad sino solo marketing?)

Pide información a Talento Humano, si piden información sobre algunas cosas, sobre la población, cuantos tienen hijos, cuantos no tienen hijos, cuantos se dedican a cuál cosa, tipos de títulos, cuantos familiares tienen

(¿Información General cierto?)

Si, óseas cosas, así como le digo, ósea no tenemos un trabajador social que nos diga vamos a trabajar bajo este lineamiento, estas son las cosas puntuales que necesito de esta área, lo hemos hecho acorde a los requerimientos que van surgiendo.

4. ¿Existe personal con las competencias profesionales necesarias para ejercer la Responsabilidad Social?

No

5. ¿La Responsabilidad Social que desarrollan centra en atender necesidades de grupos vulnerables?

Si

(¿Cómo que clase?)

Hemos ayudado al asilo de ancianos, al hogar de niños, hemos ayudado a este tema de que salió de la mujer y todo eso para apoyar en algunas cosas, a grupos indígenas, aja.

6. ¿La CAC cuenta con iniciativas a nivel interno que promuevan el bienestar laboral y goce de derechos del colaborador?

Si, si si tenemos políticas claras porque obviamente es una institución privada, ahí ya depende de que haya que promover, emocionalmente, económicamente, pero si tenemos políticas claras ¿Cuentan con normativa interna, algún código o ley que rija dentro de la institución?

Tenemos un manual de clima laboral

7. ¿La CAC contribuye con iniciativas sociales en su comunidad o entorno social?

Si, hemos apoyado como le digo de nuestro entorno de lo que me acuerdo que hemos apoyado a escuelas como la 11 de noviembre, colegios como el VVC, al asilo de ancianos que es aquí nomás en la plazoleta San Sebastián.

8. ¿Existe transparencia en las prácticas de Responsabilidad Social en su cooperativa?

En lo poco que hemos hecho acorde a lo que ha ido surgiendo, si, hemos sido super transparentes con toda la información que se ha otorgado y con todo lo que se ha podido apoyar a la población.

(Tal vez han tenido alguna rendición de cuenta o informe sobre transparencia a los usuarios o colaboradores de la cooperativa)

No, no hemos así

(Entonces ¿de qué manera se ha manejado la transparencia?)

O sea damos por ejemplo, me piden a mi cierta información o cierta colaboración que los empleados traigan cierto tipo de cosas porque vamos a apoyar a tal institución, entonces la transparencia me refiero a que todo el apoyo sí y a que por ejemplo si vemos por ahí que donaron algo que está bien o algo bonito no es que nosotros nos vamos a quedar con eso y vamos a mandar solo lo que nos conviene; ese tipo de transparencia sí, ahora de resultados o indicadores en sí de gestión eso lo realiza el área de marketing, pero él hace los informes y me pasa a mi sobre cómo se realizó, como se apoyó, a que población se afectó directamente o cuanto es el número de esa población que se apoyó y en que nos puede a nosotros inmiscuir o servir como institución, ese tipo de responsabilidad.

9. ¿Cuenta con alianzas estratégicas con otras instituciones para ejecutar la RSC?

No... a no sí; tengo alianzas con el patronato, alianzas con el municipio, que me permite han permitido inmiscuirme en ese tipo de cosas de temas sociales

(¿Cómo podría calificar a estas alianzas?)

Bien, bien porque se ha llegado a conclusiones y mediante eso igual, de hecho, la cooperativa se ha hecho conocer que esta firme y responsable con la sociedad, apoyando a las necesidades cuando hubo esto un poco de ese deslave que hubo...

(¿En Alausí?)

Si, en Alausí y todas estas cosas, siempre se apoya, siempre en la navidad vamos a repartir juguetes con el patronato y municipio.

10. ¿La gerencia respalda a nivel organizacional y presupuestario la responsabilidad social?

Si, no es mucho lo que sale como institución, pero siempre hay un presupuesto para ese tipo de cosas, porque hay personas que ya nos piden año a año entonces ya sabemos por ejemplo estos señores de hogar de niños es cada junio, entonces ya sabemos lo que nosotros tenemos que presupuestar para el hogar de niños y todo eso.

(Entonces ellos ya forman parte de su presupuesto)

Claro que si

11. ¿Ha implementado seguimiento a largo plazo para medir el impacto de la o las iniciativas?

No

(Tal vez tienen algún indicador para medir el impacto en general)

Marketing tiene esos indicadores, ellos son los que manejan esas cosas, ahí hay un cargo que se encarga de eso específicamente, que es el relacionador público y él es el que se encarga de ese tipo de cosas

(¿Qué profesión tiene?)

Comunicador Social es el, entonces el está inmiscuido en eso, mientras no tengamos trabajador social, él está cumpliendo o ayudando a cumplir en algo ese tipo de cosas sin dejar de lado el marketing y promoción.

12. ¿Se ha evidenciado satisfacción por las iniciativas de responsabilidad social interna y externa?

Si, interna en el personal, me imagino que es interna satisfacción del personal si porque igual hemos apoyado, participado el personal se queda contento de lo que se ha podido apoyar y obviamente las personas que hemos ido a apoyar de igual manera, la gratitud con la institución en todo lo que se ve reflejado en personas que a largo, mediano y corto plazo se acercan a nuestra institución a adquirir nuestros servicios, sea pago de bono o lo que sea.

13. ¿Cuentan con normativa interna o procedimientos para garantizar derechos de sus colaboradores?

Si, en el reglamento interno, manual de administración de recursos humanos, el manual de seguridad e higiene laboral, algunos, algunos tenemos

14. ¿Han sido acreedores de algún reconocimiento por RS?

Si, ahora ultimo nomás incluso se ganaron un paseo los chicos porque participamos en uno que se llamaba Global Money Week que era sobre una campaña nacional sobre finanzas pero relacionada al campo de la gente agraria y que era el fin de esto era ir a educar a estas personas sobre el tema financiero entonces son cosas que cuentan como RS de la cooperativa porque se capacitan en torno al sobreendeudamiento, sobre el manejo de sus finanzas, sobre este tema de ahora que está muy actual de los chulqueros, entonces porque no deberían consumir ese tipo de productos y esas cosas así, como podrían mejorar sus sembríos, se lleva un licenciado en agronomía y les explica, les da una media hora de charla de cómo pueden sacar lo mejor del

clima y el lugar en donde están ubicados sus sembríos, entonces se ha trabajado en eso y ganamos el segundo lugar a nivel nacional como cooperativa.

15. ¿Cuentan con un Trabajador Social?

No, pero nos gustaría próximamente cuando cumplamos la cantidad de empleados como lo indica la ley.

ECAC3

1. ¿Conoce la normativa nacional respecto a la RS?

Que le puedo decir mi estimada, más o menos le diría que un veinticinco por ciento (25%), de pronto un veinte porque hay especialistas en esto y no contamos con un profesional aun porque tenemos una población de trabajadores que no, ninguna ley nos obliga a tener un profesional de esos ya cien por ciento de planta, si por eso es que todavía no estamos tan esto, porque si no fuera él el que debería estar en esto, cierto?

(Si)

(Me podría comentar que abarca este 25 %)

Tenemos un manual de seguridad, salud ocupacional, de seguridad del personal y conocemos sobre la Ley del Trabajo, damos cumplimiento a lo que la norma nacional exige

2. ¿De qué manera se da cumplimiento a la misma?

Con campañas que salen a veces, participaciones que tenemos a veces, por ejemplo, eso no está fijado en algún manual ni nada, simplemente hubo alguna campaña por algo que paso o algo que va a haber, o alguna cosa que va a salir en el mercado y nosotros participamos siendo de alguna manera responsables con la sociedad.

3. ¿En qué valores se basan para el desarrollo de iniciativas sobre RSC?

Bueno, los valores de nuestra institución no cambian acorde al área, los valores de la institución son claros, tenemos el trabajo en equipo, honestidad, tenemos como valores nosotros tenemos la ética, la RS, entonces esos son nuestros valores principales como institución, que están plasmados en nuestra misión, valores y todo lo que está sujeto a nuestra moral y ética como institución.

4. ¿Considera que influye el grupo social en el impacto del proyecto?

Nosotros apoyamos sin ver que grupo sea, si nos dicen hay que ir a apoyar acá y ya o sea no nos, por ejemplo lo que paso de Alausí, si , no es que digamos, perdón que sea directo, no son gente indígena, nosotros no colocamos en el sector indígena créditos, ni captan nada, sin embargo nos pidieron ayuda y se les dio, no nos estamos fijando en ningún tipo de sector, como siempre sin esperar nada a cambio, o sea transparente totalmente transparente, si se puede y está en nuestras condiciones si, y si no se puede y no está en nuestras condiciones no estamos de acuerdo, pues si se ha dicho también que de pronto no.

5. ¿De qué forma se ejecuta la RS interna y externa?

De qué forma se ejecuta la RS interna y externa, bueno primero aquí se fomenta desde que las personas inician internamente, se fomenta el respeto hacia las personas mayores, hacia los niños, hacia los familiares, hacia y les hablamos de este tipo de cosas que nosotros hacemos con el asilo, con los niños, con las mujeres, con los apoyos que damos, porque a veces incluso a veces nos toca disfrazarnos entonces les decimos para que cuando les toquen no se sorprendan, eso internamente, educamos a nuestro cliente interno aquí, externo mediante campañas, por ejemplo tenemos un botecito, bueno aquí todavía no está ubicado pero está en las cajas que por ejemplo tu vienes a pagar la luz y si te sobra un vuelto depositas ahí y eso ayudamos a una fundación de perritos abandonados y también sale de ahí para una fundación de hogar de ancianos que es por Isinche entonces ayudamos allá en ese sentido, eso lo hacemos externamente como con nuestro cliente externo.

6. ¿Su empresa participa en iniciativas voluntarias sobre responsabilidad social corporativa?

Voluntarias de nosotros que digamos hay que apoyar allá

(Si, por ejemplo, un grupo de voluntariado)

No tenemos un grupo de voluntariado, tenemos un comité que se llama el COPASO, que es el que se le conocía antiguamente como el comité paritario ahí se encargan de ese tipo de cosas así que es la RS, que podemos hacer por los por el empleado por que este bien, como afecta eso externamente a nuestros socios, todo eso.

7. ¿Cuenta con alianzas estratégicas con otras instituciones para ejecutar la RSC?

Si, con el patronato, municipio y las instituciones que vayan requiriendo nuestra ayuda.

8. ¿De qué manera mide el impacto de las iniciativas institucionales?

Con el Balance Social, pero ese lo elabora marketing ahí se incluyen indicadores y medidores de los proyectos que se realizan.

9. ¿Considera adecuado el presupuesto asignado a RS?

Por el momento claro, porque damos para lo que nos toca y nos piden si, no hemos tenido un profesional que nos diga saben que este año vamos a hacer esto esto esto y necesitamos sesenta mil dólares (60,000), pero hemos presupuestado una pequeña base, porque siempre que nos piden

(¿Se puede saber cuál fue el presupuesto?)

Este año se presupuestó quince mil dólares por ahí (\$15,000) aparte de que siempre que hay una de estas cosas, se pide a los empleados que donen sus temas, por ejemplo, juguetes que sus hijos ya no usan, ropa que ya les queda pequeña en buen estado, incluso de las mismas cuentas de ellos saben que \$1 o \$2 por cada empleado son bastantes es cantidad.

(¿El presupuesto es anualmente verdad?)

Anualmente ajá

(Son como mil dólares un poquito más mensualmente)

Si, cuando hay ajustes este presupuesto no se topa

10. ¿Qué procedimiento sigue para analizar el impacto a largo plazo?

Como tal a largo plazo no, pero como le mencionaba para medir el impacto en las diferentes áreas utilizamos el balance social.

11. ¿Cuentan con normativa interna para garantizar derechos de sus colaboradores?

Explique brevemente:

Tenemos un manual de seguridad, salud ocupacional, de seguridad del personal.

12. ¿Qué profesional considera adecuado para gestionar la responsabilidad social?

(Abogado, Trabajador Social, Administrador de Empresas, otro especifique)

Trabajador Social, Trabajador Social de ley, zapatero a su zapato es aquí, aquí si ponemos acorde a las competencias y acorde al título, no estamos viendo la carita si es bonito es feíto, si es altito o es bajito, es gordito o es flaquito, no, estudio para eso tiene las competencias para eso porque hay personas que estudian para eso pero no les gusta, hay personas que estudian para eso porque de verdad les gusta y tiene las competencias, tiene ya desarrollan la habilidad de hacerlo bien, entonces se les da la oportunidad, claro, mal haría yo en poner un abogado, a que para que lo pongo ahí.

13. Han sido acreedores de algún reconocimiento por RS (En caso de responder afirmativamente, especifique)

Si, recientemente en el Global Money Week nos ganamos un paseo por tener una buena gestión en formación a una comunidad del campo sobre educación financiera y temas relacionados al dinero.

14. ¿Tiene conocimiento sobre la norma ISO sobre Responsabilidad Social? ¿La aplican?

No, la doctora ocupacional si, pero yo no, porque es tercerizado eso,

(¿Tienen tercerizado Salud Ocupacional?)

Si, eso te decía que nosotros ese tipo de cosas ya, ahora que es lo que yo sé, que es lo que debemos subir al Ministerio de Trabajo, que fechas tenemos que subirlo, donde es la plataforma, todo eso yo sé, pero en si las normas ISO y todo eso es la doctora la que viene y me asesora, y me dice sabe que esto salió, esto es acá, guarde esto en este sentido, tenemos que hacer esto con el personal, esta capacitación es para esta fecha este tiempo, y yo me imagino que el Trabajador Social el día que venga va a venir hacer lo mismo, alertar a asesorarme en esto tenemos que hacer y en los tiempos muertos tenemos pues tendríamos que ocuparle en algo financiero.

15. ¿Cuentan con un Trabajador Social?

(Como ya me mencionaba que todavía no cuentan con uno, están esperando cumplir ese requisito de la cantidad requerida para contratar un Trabajador Social o ...)

Ya estamos pensando en ver la manera de reclutar esa persona, pero le voy a ser bien sincero estamos definiendo bien que funciones en si va a ejecutar aquí con la normativa legal vigente, con la normativa que debe seguir la institución, bajo la supervisión de nuestro ente regulador que es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) para cumplir con todos los lineamientos posibles, habidos y por haber, entonces decirte que voy a esperar a contratar 100 empleados para que el Trabajador Social sea el 101, no yo tengo super claro que más o menos como por el empleado número noventa y siete(97) noventa y ocho (98)ya ingresaría esa persona, para que el día que ya tengamos los 100, no es que ese rato corre por aquí, corre por allá, había que tener esto, había que tener lo otro, ya ajustamos los 100 y ahora nos van a sancionar por ya tener 100 empleados y no tener esto me invento el actario con algún tipo de cosas, o deberíamos haber participado en tal tipo de proyecto y no participamos

(Sienten que se ha sido evidente la necesidad de no contar con un profesional en Trabajo Social)
No, la necesidad en Si, porque nosotros recuerda que somos una institución financiera, tenemos solvencia y contratamos personal que nos diga cómo hacerlo o incluso personal que lo hago, cuando ya nos hemos visto en apuros en encrucijada, se hace como la mayoría de empresas lo hace, se paga porque un personal capacitado lo realice y lo haga bien, si, entonces nos piden lo que necesitan , verán tenemos que hacer esto tenemos que hacer lo otro, nunca se paga para omitir procesos, se paga para que los vengán y los ejecuten y nos enseñen como se hace, designamos a alguien tú vas a aprender como lo vas a hacer y tú vas a llevar el control de eso.

GCAC4

Preguntas Sociodemográficas:

- 1. ¿Cuántos años de trayectoria tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito (CAC) que dirige?**

Ahorita la cooperativa tiene 46 años ya consolidado aquí en tanto lo que es el sector.

- 2. ¿Cuántos colaboradores forman parte de su Institución?**

Alrededor de 120 trabajadores

- 3. ¿Cuál es la calificación de riesgo de su CAC?**

Estamos con un a menos (A-)

- 4. ¿Con cuántas agencias a nivel nacional cuentan?**

Tenemos 12 agencias (Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo, Santo Domingo de los Tsáchilas, Pastaza)

Preguntas de Responsabilidad Social

- 1. ¿La CAC da cumplimiento a la normativa nacional respecto a la Responsabilidad Social?**

Nosotros como cooperativa GCAC4 más allá de que de pronto haya una normativa específica, creo que ya como buena práctica la venimos haciendo desde algunos años recuerdas que hace un par de desde el 2019 2020 aproximadamente la superintendencia ya se pronunció hoy algunos parámetros o ejes sobre los cuales se tienen que ir desarrollando ciertos indicadores que nos permitan enfocar precisamente a los famosos stakeholders, es decir cuando sectores que tenemos una relación completamente directa, entonces ahí está, clientes internos, clientes

externos, colaboradores, y lo que es más la comunidad como tal, entonces por ese lado la cooperativa viene realizando ya planes de acción específicamente de este ámbito para llegar a los sectores vulnerables y por supuesto nuestros socios y el personal como tal pues es nuestro esfuerzo diario para que ese nivel de satisfacción pues de ellos sea mayor y que se quede totalmente identificada la cooperativa.

2. ¿Cuenta con profesionales en Trabajo Social para dar cumplimiento a la Responsabilidad Social?

Bueno, de hecho todos son profesionales, aquí lo que tenemos es que unir un poco que digo identificando primero la vocación de servicio no porque esto de trabajar con los sectores si implica conocimiento en algún tema que digo de experiencia que es más y la predisposición que haya, entonces en ese aspecto nosotros hemos definido ya una persona responsable y un comité específico y para que el comité, el comité es el que se dedica específicamente a desarrollar cronogramas de actividades que se puede ejecutar durante el presente, porque ahora la misma normativa de la superintendencia exige que para los informes finales o de cierre de cada ejercicio económico se tiene que incorporar una parte, una memoria específicamente si de lo que es RS, entonces eso como que ya implica un grado más de responsabilidad y que ese momento sea más riguroso, más sigiloso, de tal suerte que el análisis pues no simplemente termine de verificar donde tenemos falencias o debilidades, sino más bien eso determinar en un plan de acción específico y en un plan de acciones concretas para que sus indicadores pues se vengán a mejorar con el tiempo.

3. ¿Tiene conocimiento de la elaboración del Balance Social anual en la CAC que dirige?

Por supuesto, eso le comentaba que nosotros en nuestra memoria institucional ya incluimos como un cómo le digo, como un capítulo aparte si sobre todos los indicadores financieros, eeee indicadores de responsabilidad social que implica esta esté rol que tiene que cumplir la institución como tal.

4. ¿Existe personal con las competencias profesionales necesarias para ejercer la responsabilidad social?

Pues consideraría que sí, aquí todos los personales se contratan bajo perfil de cargos , levantamos el perfil de acuerdo tanto a las habilidades blandas y habilidades académicos, una cosa es ser para lo que tú eres apto, pero también es la actitud que tu demuestras para eso,

entonces miramos a través de una prueba técnica, una prueba psicológica y vamos viendo todo de lo referente al cargo no sé por ejemplo, que hace un cajero, que hace un asistente de crédito, de acuerdo a eso vamos levantando la información del perfil necesario y con esto pues podemos saber que estamos siendo responsables al tener un personal potencialmente capacitado, potencialmente preparado para el cargo y por eso de esta manera tenemos una RS con los clientes no es que se van a quejar ay! Tal persona me trato mal y no es que ninguna persona pasando por la calle se le coge y se le mete acá, entonces necesitas un proceso riguroso para tener aquí el mejor a Talento Humano.

5. ¿La responsabilidad social que desarrollan se centra en atender necesidades de grupos vulnerables?

Bueno, eso le comentaba al principio, los ejes sobre los cuales se entiende que debe enfocarse la RS y uno es específicamente la comunidad, entonces en ese punto encierra todos estos sectores que estamos hablando de que son vulnerables como la tercera edad, adultos mayores, de pronto personas con discapacidades, niños que de pronto no tienen el poder económico la capacidad para satisfacer sus necesidades, incluso problemas de índole de salud que se han considerado como raros, la cooperativa siempre ha estado apoyando en ese lado, incluso cuando de pronto hay siniestros no que tienen un impacto muy severo en la comunidad, por supuesto siempre está presente, y un buen ejemplo es toda esta pandemia que tuvimos que pasar a inicios del 2020 la institución siempre estuvo presente y recorrió por las principales sectores sobre todo rurales donde con toda honestidad se puede decir que ni el gobierno o el sector público llegó, nosotros estábamos allí.

6. ¿La CAC cuenta con iniciativas a nivel interno que promuevan el bienestar laboral y goce de derechos del colaborador?

Claro, nosotros manejamos políticas y ciertas motivaciones importantes no, y creo que dos cosas fundamentales, primero es de que la persona como tal el colaborador se sienta como su casa, yo siempre digo cuando uno disfruta su trabajo eso ya no es trabajo simplemente se le considera como un hobby esa es la verdad, entonces nosotros lo que hacemos es impulsamos, primero las relaciones justas de acuerdo a la colectividad y la predisposición que tienen segundo nosotros manejamos planes de crecimiento profesional porque lo que siempre creemos y desde luego creo que todos hemos venido desde ahí es empezar desde lo más bajo e ir empapando de conocimientos para luego ir ya ir asumiendo nuevas

responsabilidades como tal entonces creo que esa clase de oportunidades y no es que creo sino de hecho esa es la viva práctica que nosotros ejecutamos aquí o en la organización, planes de crecimiento profesional, de tal suerte que si se van creando nuevas oportunidades ejemplo una cooperativa como la nuestra que está en una expansión total y vamos buscando nuevos sectores en donde vamos instalando cual es el la ee que digo el plan que la cooperativa maneja, que las nuevas jefaturas si, que asuman estas nuevas agencias, tienen que ser seleccionadas de nuestro mismo personal, de tal suerte pero claro es un proceso de selección que se ha ido viendo ciertas cualidades como que haya liderazgo conocimiento, en efecto haya un desarrollo muy profesional de su trabajo, entonces ellos son los principales candidatos para que puedan ir asumiendo claro de cerca tienen que estar acompañado con una capacitación dependiendo de las debilidades que se hayan ido identificando aquí hay un trabajo mucho más protagónico esta talento humano el que tiene que ir visualizando cuales son las debilidades, cuáles son las necesidades de capacitación que se tienen que desarrollar , al menos nosotros como buena práctica hasta enero o febrero como máximo de todos los años lo que se dispone ya es un plan de levantamiento de estos requerimientos y la ejecución parte desde el mismo momento de su aprobación en tal suerte de que no nos descuidamos de que en todo el ejercicio económico de que haya personas que no estén capacitadas obviamente las que si realmente lo necesitan porque es una institución ya de muchos años que usted me ha comentado que Juan José ya le manifestó que somos una institución ya de cerca de 46 años de vida institucional entonces aquí ya tenemos colaboradores de muchos años y hay personas que se han jubilado incluso, entonces ellos ya tienen la experticia más bien de estas personas nosotros nos nutrimos y hay esa transferencia de conocimiento para el nuevo personal que es fundamental y claro tiene que ir también apoyado de capacitaciones externas.

7. ¿La CAC contribuye con iniciativas sociales en su comunidad o entorno social?

Hemos hecho campañas con grupos vulnerables, con personas con discapacidad con personas de la calle que de cierta manera pues también nos mandan más que por norma ace de la cooperativa como política, por ejemplo temas de navidad, por ejemplo el día de la madre se está dando un presente, tal vez no es el tema dinero, pero si es esa preocupación por el cliente de que no se deja desapercibido este tipo de fechas y como bien mencionaba cuando hay este

tipo de riesgos catastróficos, la cooperativa se hace presente y nuestra mirada humana no lo deja de lado como tal.

8. ¿Existe transparencia en las prácticas de responsabilidad social en su cooperativa?

Totalmente el hecho de que se maneje a través de un cronograma de un plan de acción y de presupuestos totalmente definidos porque no es que hay una asignación en el momento de la necesidad sino más bien está incluido dentro del presupuesto de la cooperativa, entonces tenemos ya un cierto valor determinado que se debe destinar a cada eje o de forma global, entonces son montos que los vamos estableciendo, aquí por suerte como institución financiera tenemos ciertos niveles de aprobación de tal suerte que no tienen la facultad una sola persona de decidir si es que esa acción va hacer la mejor o no o porque de pronto haya alguna relación o algún interés en particular en absoluto, entonces el comité nos permite bastante ir seleccionando y priorizando las necesidades que se requiere y de pronto ir reflejando los problemas más graves que uno va identificando en el ámbito de la responsabilidad social.

9. ¿Cuenta con alianzas estratégicas con otras instituciones para ejecutar la RSC?

Las organizaciones como tal no pueden vivir aisladas eso es más que claro, en este aspecto nosotros si estamos aliados por ejemplo con los diferentes GAD parroquiales el municipio, además tenemos capacitaciones con empresas nacionales, entonces si hay empresas que están impulsando justamente este tema y lo que es más que quieren es trascender, de que pronto pueden se estar visualizando como instituciones que toman financiamiento internacionales a través del gran impulso social que tengan con los sectores vulnerables, entonces desde luego eso es un enfoque que muchas organizaciones la están tomando, y nosotros al menos estamos al menos por el momento con las capacitaciones o sea esa transferencia de conocimientos de conocer los procedimientos la metodología y para más adelante aplicar porque no le descarto la posibilidad que se pueda trabajar esa modalidad, sabemos que en los países europeos si hay recursos, hay financiamientos, hay empresas, hay ONG que apoyan para este tipo de actividades y a través del sistema cooperativo es lo más adecuado.

10. ¿La gerencia respalda a nivel organizacional y presupuestario la responsabilidad social?

Totalmente porque el presupuesto tiene que ser desarrollado bajo la percepción y la aceptación de gerencia, no obstante, esto tiene que ser aprobado por los consejos de administración en este caso porque esa es la estructura organizacional que mantiene la cooperativa.

11. ¿Ha implementado seguimiento a largo plazo para medir el impacto de la o las iniciativas?

Bueno le cuento de que primero hay que tener muy en consideración que las cooperativas o las instituciones financieras hace mucho rato el objetivo fundamental no simplemente es la intermediación financiera es decir los créditos financieros y esas cosas, ahora el objetivo por la misma determinación de la superintendencia de economía el objetivo de las cooperativas o de créditos es la intermediación y la responsabilidad social entonces dentro de las planificaciones estratégicas que estas tienen como plazos bueno cada administración establece su tiempo máximo, pero como buena práctica tiene que ser tres, cuatro o como máximo porque hay casos que son extremadamente dinámicas y no es que se pueden quedar estáticos por cuanto tiempo entonces las proyecciones no pueden llegar al 100% por esos cambios tecnológicos por estos cambios no, cambios tecnológicos, en ese aspecto, pero ya se contempla dentro de la planificación estratégica, tanto temas financieros como de RS, entonces en este contexto yo considero de que la cooperativa como tal ya viene aplicando a largo plazo y obviamente el plan de trabajo que se viene ejecutando mensualmente lleva recogiendo todas esas expectativas que hemos planificado durante para un periodo de la planificación como tal en nuestro caso en específico son tres años.

12. ¿Se ha evidenciado satisfacción por las iniciativas de responsabilidad social interna y externa?

Si, justamente se ve el empoderamiento de la gente desde que llega, ser parte de la cooperativa GCAC4 o ser parte de un nuevo trabajo si te genera ansiedad, o te genera como que te presentas a un mundo diferente, te ven como el nuevo el extraño y tú vas viendo que desde el primer día, te quieres integrar al grupo y las personas están abiertas a que seas parte de este grupo y que vienes a sumar entonces eso considero que desde ese sentido internamente se ve la responsabilidad, el empoderamiento de la gente desde este sentido y externamente en la satisfacción de los socios, en esta ciudad es una de las cooperativas con mayor peso, eso nos hace y nos demanda que seamos mejores y abarcar más mercado, hacer más promoción en más

espacios que tenemos esta acogida que a lo largo de los 46 años nos ha tocado posicionar la marca y mantenernos, demostrar que es un servicio de calidad y con esa calidad humana también.

13. ¿Cuentan con normativa interna o procedimientos para garantizar derechos de sus colaboradores?

Así es, contamos tanto con el reglamento interno de trabajo, reglamento interno de seguridad, en este sentido así como la cooperativa da pues el trabajador también debe cumplir sus obligaciones y derechos, tenemos bonos por desempeño, por navidad, por alguna eventualidad que suceda no tal vez sea el aniversario de la cooperativa, pues de esa manera nosotros también incentivamos a la gente el mismo hecho de celebrar estas fechas como te decía el día de la madre, son cositas pequeñas pero el trabajador se motiva y hay apertura para seguir realizando, aunque a muchas personas les parezca que no tiene importancia de vida, temas motivación, temas tal vez de que la persona se sienta satisfecha con su puesto de trabajo.

14. ¿Han sido acreedores de algún reconocimiento por RS?

Bueno, o sea así como publico público en absoluto y bueno creo que ese no ha sido nuestro fondo, o sea no ha sido nuestro el objetivo, yo creo que más allá es la labor social que se hace de cerca con las clases sociales, entonces más allá del reconocimiento, es la sociedad, son las huellas que dejamos alrededor de nuestra comunidad y eso es lo que nos llena como tal y lo que es más esos son elementos fundamentales que también impulsan para que la cooperativa pueda seguir en esa misma línea de crecimiento, porque la mejor referencia que se puede tener es de las personas directamente, entonces no ha tenido ninguna clase de reconocimiento, pero los agradecimientos como tal de que las autoridades locales por supuesto lo hemos conseguido.

15. ¿Cuentan con un Trabajador Social?

Un trabajador social, bueno la verdad es de que no o sea Trabajo Social como tal no eee aquí lo que o sea es un trabajado medio compartido, o sea Talento Humano tiene su parte la persona responsable específicamente en RS ero de lo otro definitivamente no

(¿Y no han pensado en proyectarse para en un futuro contratar un profesional encargado de...?)

La verdad no nos ha saltado todavía eso a la mente, lo que se ha tratado de veras es de optimizar los recursos como tal, yo creo que una de las cosas fundamentales es primero entender a la organización y en función de la organización gozar de la capacidad que tiene la organización se pueden proyectar en unas actividades de esta naturaleza, entonces la verdad es que no se nos

ha cruzado por la mente todavía y como le digo incluso la misma superintendencia no determinan de perfiles específicos, sino simplemente llegan a determinar un responsable que este un poco preocupado de hecho de las actividades que la cooperativa lo haya planteado para no sé su ejercicio económico como tal entonces esa es toda la verdad que le puedo comentar al respecto.

(Tal vez algo que añadir respecto al tema)

Bueno, que le digo que para mí por ejemplo la RS a mí me fascina y me ha gustado mucho conversar sobre este tema porque las organizaciones como nosotros o como cooperativas si bien es cierto el concepto está un poco reducido de que no debe existir el tema de lucro, no definitivamente es algo muy diferente el cómo la banca porque se supone de que ellos son capitales propios los que se inyectan y cada capital pues tiene que crear su propia rentabilidad 'pues de lo contrario eso se deja de ser inversión y prácticamente tomaría la categoría de un gasto, pero en cambio aquí en las CAC no estamos hablando nada de eso o sea con los pocos casos capitales que inyectan los mismos socios se trata de multiplicar, pero de hecho el tema del enfoque empresarial en el sentido de que ellos tienen que incrementarse la capacidad de generación de ingresos es fundamental porque y recae específicamente en el grado de la Responsabilidad Social que la cooperativa manifiesta, si las instituciones no tuviesen esa capacidad lamentablemente no podrían atender estos requerimientos, porque para mí casi el ochenta por ciento (80%) de estos requerimientos terminan siendo netamente económicos, entonces por ese lado pienso de que si tienen que ver ese enfoque de rentabilidad, para que las organizaciones puedan ir desarrollando esta clase de apoyos y en definitiva somos nosotros los que como cooperativa trabajamos con las bases sociales la banca en todo caso puede hacer su trabajo, sus ejercicio, pero no conoce la realidad de los sectores económicos más difíciles y vulnerables de nuestro cantón y porque no decir a nivel nacional, entonces esa esa acción ese trabajo de la mano que llevamos con los sectores esto le permite incluso el tener una mayor identificación como cooperativa y creo que es lo más saludable para la comodidad y para nosotros como institución.

ECAC4

1. ¿Conoce la normativa nacional respecto a la RS?

Si

2. ¿De qué manera se da cumplimiento a la misma?

En el sentido de, por ejemplo RS tanto empezando con el trabajador como tal porque aquí incentivamos de esta manera, tenemos responsabilidad primero con el trabajador nos encargamos del trabajador, primero se familiariza con el puesto de trabajo, que conozca a su equipo de trabajo como tal que no haya esta disyunción entre la parte operativa y la parte administrativa, sino que más bien todos tengamos la persona que entre venga a sumar, a adicionar tanto su conocimiento técnico para que sea contratado como también su parte humana, aquí la cooperativa podemos decir que es un ambiente como de familiaridad el clima laboral aquí es buena, aquí no tenemos como que esa envidia de que si yo se algo no voy a dar mis conocimientos a una persona que viene por temas de que algo malo pase aquí, más bien es un ambiente en el que todos nos ayudamos para que todos salgamos adelante, no es el hecho de que si la cooperativa está bien está bien solo el gerente, si a cooperativa está bien estamos bien todos, RS en el sentido con la comunidad, hemos participado en muchas ayudas sociales, por ejemplo tuvimos el caso de Alausí en donde la cooperativa también se puso la mano y enviamos donaciones en este sentido para mitigar los efectos ocurridos en este desastre natural, tenemos también RS o más bien ambiental por decirlo así en el tema reciclaje no se si tu pudiste ver tenemos ala botellita allí donde reciclamos las botellas, el mínimo uso del papel aquí hacemos lo que es el tema del reciclaje con los papeles que tal vez ya no sirva, pero tenemos un papel que podemos darle un rehúso, hasta el último podemos también mitigar este impacto con el medio ambiente, entonces considero que desde ahí se parte esta Responsabilidad Social tanto con el cliente crear también de que por a o b motivo se generen problemas por temas pagos, no somos cerrados a que se firme en un papel no poder excedernos, sino buscar también la manera de beneficiar al cliente en este sentido, creo que en estos podemos decir que es a nivel de todo este tipo de escenarios que te presente.

3. ¿En qué valores se basan para el desarrollo de iniciativas sobre RSC?

Primero pues el tema competencia, o sea que vamos a hacer nosotros para ser diferentes, que plus vamos a brindar nuestra cooperativa para que nosotros el impacto que demos a la sociedad sea bueno, que venga el cliente, captar el cliente y que se quede con nosotros, aquí si tenemos que ver tema indicadores, como estamos financieramente, que también es importante

mencionarlo por el tema de que el dinero es lo que nos mueve o sea eso es innegable no decirlo, pero es eso más también ver esa visión que más vamos a hacer que plus tenemos nosotros a diferencia de la competencia.

4. ¿Considera que influye el grupo social en el impacto del proyecto?

Las necesidades están a la vuelta de la esquina, ahí uno puede ver, tal vez sea por la gravedad del momento que como usted dice tal vez la promoción como tal, pero considero que si o sea la cooperativa tiene esta visión de que no solo el ratito e que pase algo grave o de hacernos populares, también este seguimiento en el cual veamos a los grupos vulnerables como parte de, que no sea un problema sino que vamos a hacer nosotros como cooperativa que no sea un impedimento para nosotros crecer, sino nosotros con esta visión social, que más vamos a hacer, por poner un granito de arena en este sentido.

5. ¿De qué forma se ejecuta la RS interna y externa?

Pues interna, pues cumplimiento de todo lo que nosotros como cooperativa como empleador necesitamos a nuestro trabajador , beneficios de ley, beneficios extra que vienen de la cooperativa, estabilidad laboral, como le decía también un reclutamiento que vienen un proceso para saber que el talento que está aquí es un talento de calidad, una persona que va a dar so 100% y por ende va a crecer la cooperativa, es de esta que también parte la Responsabilidad Social externa, al yo tener un personal preparado, un personal activo, un personal proactivo, pues por ende el choque que va a tener con la sociedad va a ser de una manera diferente, una persona que sepa cómo manejar la situación, que sepa como conducir a las personas que tenga esta actitud de cordialidad, lo que te decía somos aptos pero no sabemos si tenemos la actitud, así que ser aptos pero también tenemos que tener esta actitud de servicio ante la sociedad, a nosotros ser una cooperativa una empresa de servicios pues es la cara con la que nosotros nos vendemos a ellos, así que considero que la cooperativa como tal pues tiene esta responsabilidad primero con nosotros como clientes internos, prepararnos para satisfacer todas nuestras necesidades, para que se vea el resultado con el cliente externo.

6. ¿Su empresa participa en iniciativas voluntarias sobre responsabilidad social corporativa?

Si, si si voluntariamente bueno decía el ejemplo del reciclaje que es parte que nosotros entregamos a una recicladora, no es que se recibe nada, a cambio sino que nosotros queremos sumarnos a esto como te decía el tema del papel cuando ya tenemos un determinado kilo o

bueno ponle el pesaje del papel, entregamos de la misma manera sin recibir nada a cambio, de esta manera es algo diario que nosotros hacemos, nosotros estamos utilizando el papel, utilizamos botellas, pero muchas veces esos desechos van a la basura, pero con este pensamiento ya sabemos que podemos hacer algo, como una botella que me tomo agua pues ya no va a la basura sino va a la botella y cuando este llena esa botella se le dará a la planta recicladora como tal.

(Tal vez cuentan con algún grupo de voluntariado)

Voluntarios como tal no, pero tenemos esta cultura de que la gente se hace parte de la cooperativa, se pone la camiseta de la cooperativa y así por ejemplo cuando hay que hacer una activación o promoción un fin de semana nosotros nos ponemos al 100%.

7. ¿Cuenta con alianzas estratégicas con otras instituciones para ejecutar la RSC?

No sabría decirle la verdad, ahí si me cogió, pero consideraría que sí, no sabría decirle en ese sentido.

8. ¿De qué manera mide el impacto de las iniciativas institucionales?

Mediante la satisfacción de las personas que han sido ayudadas de alguna manera con el tema de las iniciativas o pequeños proyectos que se han destinado a cambiar sus realidades de alguna manera.

9. ¿Considera adecuado el presupuesto asignado a RS?

Sí, pero como usted sabe acorde más presupuesto podemos tener proyectos de mayor alcance y más beneficiarios de tema.

10. ¿Qué procedimiento sigue para analizar el impacto a largo plazo?

No, no ahí si no sabría decirle

11. ¿Cuentan con normativa interna para garantizar derechos de sus colaboradores?

Explique brevemente:

O sea, claro la normativa que tenemos son manual que es tanto internos como de seguridad en tema riesgos por el tema también normativo no que nos dice que tenemos en cuenta a que riesgo estamos nosotros frente a , porque por ejemplo al ser nosotros personal administrativo, no es que tengamos trabajos en altura o de distintos niveles, sino que también por ejemplo el hecho también ergonómico también es un riesgo, que a la larga puede desencadenar en problemas de salud, entonces nosotros cumplimos con todo ese tipo de normativas eso es lo

que te decía que aparte de esto cumplimos con los beneficios por ley, las aportaciones al seguro, aparte te damos un seguro privado y de esta manera pues queremos motivar al trabajador, que desde el primer momento que ya forma parte de la cooperativa pues ya ingresa afiliado con nosotros, o sea ya es parte de la cooperativa, de esta manera te decía, que como la empresa está invirtiendo, porque es una inversión, el tema de costo operativo, costo administrativo, el tema de las prestaciones laborales son altos y por ende debemos ver resultados también, entonces u personal que viene se integra, se adecua a la empresa, se familiariza con todos los procesos y da su 100% no va a tener ningún inconveniente en dar su plan de desarrollo, me imagino alguien que empezó como cajero y podrá ser un jefe de agencia después, acorde al desempeño que maneje, pero eso depende de la persona, nosotros contratamos a los mejores candidatos pero eso no logras ver en las entrevistas sino en el rendimiento como tal, aquí tenemos igual el periodo de prueba que es de tres meses, sin embargo en los tres meses tu no logras conocer a la persona, son unos seis a un año para saber si el talento que contrate realmente me va a servir, hasta el momento no hemos tenido dificultades, como digo se hace referencia a trabajos anteriores que tengan que ver de cierta manera, que tengan una similitud con lo que vienen a hacer acá, de alguna manera nos ha ayudado a saber que una persona no viene de 0, a eso también tenemos una disyuntiva de una persona que tiene con conocimiento, viene con conocimiento bueno, y viene con conocimiento malo, hay que poner en una balanza pero es mejor que venga con conocimientos básicos y aquí formarle al trabajador, porque como digo cada empresa es diferente y también cada uno tiene sus mañas o sus cosas negativas que no nos gustaría que acarreen a nuestra empresa, de esta manera nosotros cumplimos como empresa pero también necesitamos que la persona cumpla con sus metas, aquí somos abiertos ante posibles sugerencias que se puedan dar, si hay algún problema como se comentaba, pero también somos estrictos al tema resultados, como te digo la empresa da, pero también queremos que tu entregues tú 100%.

12. ¿Qué profesional considera adecuado para gestionar la responsabilidad social?

(Abogado, Trabajador Social, Administrador de Empresas, otro especifique)

Es que aquí es cada quien con su cada cual no, yo decía que pienso que un Trabajo Social va muy apegado con todo lo que usted menciona, Trabajo Social trabaja de la mano con Talento Humano que tiene su base de datos, que sabe dónde está el personal, que sabe para qué fue contratado, a que se dedica cada uno, Trabajo Social debe trabajar con el abogado para conocer

la normativa legal, si nosotros estamos tal vez cometiendo un error en cuanto a la normativa o nos falta aplicar algo más para el trabajador, entonces un trabajo en conjunto, entonces obviamente si es bueno y creo que tiene su peso el Trabajador Social también se le ha visto por ahí como algo x, pero es importante porque aquí el trabajador es verdad que pasa la mayoría del tiempo, no sabemos que pasa después si tiene problemas en casa, si tiene un familiar que está enfermo, violencia intrafamiliar, o sea son cositas que a la larga perjudican al trabajador también, o sea no solo en su desempeño al laboral, sino en su desempeño anímico, entonces considero que si es importante que las empresas tengan su Trabajador Social como digo no es que botemos solo la responsabilidad al Trabajador Social sino que se trabaje en conjunto con Talento Humano con el gerente con el abogado, porque cada quien va a al ámbito que le corresponde, o sea Trabajo Social va enfocado mucho más allá como en social aja, todo lo que le engloba, pero tomando en cuenta todas estas aristas que te decía, lo legal el tema ponle en mi caso como Talento Humano todo lo que tiene que ver a código de trabajo a prestaciones laborales, entonces es un trabajo en conjunto y es importante, para mí sería importante que todas las empresas cuenten con su Trabajador Social.

13. Han sido acreedores de algún reconocimiento por RS (En caso de responder afirmativamente, especifique)

No, todo lo hacemos más por temas iniciativa propia pero no por tener un reconocimiento, sino a crecer como empresa como cooperativa e ir subiendo de categoría, y en temas sociales en más tema interno que sale de nosotros, que podemos hacer para atraer un cliente y que nuestro trabajo no tenga un impacto con el medio ambiente, se podría ver después para trabajar en este tipo de campañas.

14. ¿Tiene conocimiento sobre la norma ISO sobre Responsabilidad Social? ¿La aplican?

Trabajamos no, porque esto es si tenemos sistema de calidad no está instaurado, pero si nos gustaría tal vez en un futuro que nosotros califiquemos como ISO, eso sería ya todos los procesos de calidad, tuve el gusto de trabajar con ISO, es un poco complicado también porque como digo es bastante requisito, bastante papeleo y los estándares de calidad deben mantenerse, los temas auditoria por trimestrales, semestrales, anuales, mantener la ISO o sea un punto es llegar pero el otro es mantenerse que es mucho más complicado, por el momento no se tiene a futuro que si se pueda instaurar, en temas presupuestarios porque la ISO también es un poquito

costosa, pero veamos si en un futuro podamos realizarlo, como digo aquí el trabajo no es que este desorganizado pero se podría mejorar en ciertos aspectos.

15. ¿Cuentan con un Trabajador Social?

(Menciono ley de cada 100 empleados un Trabajador Social)

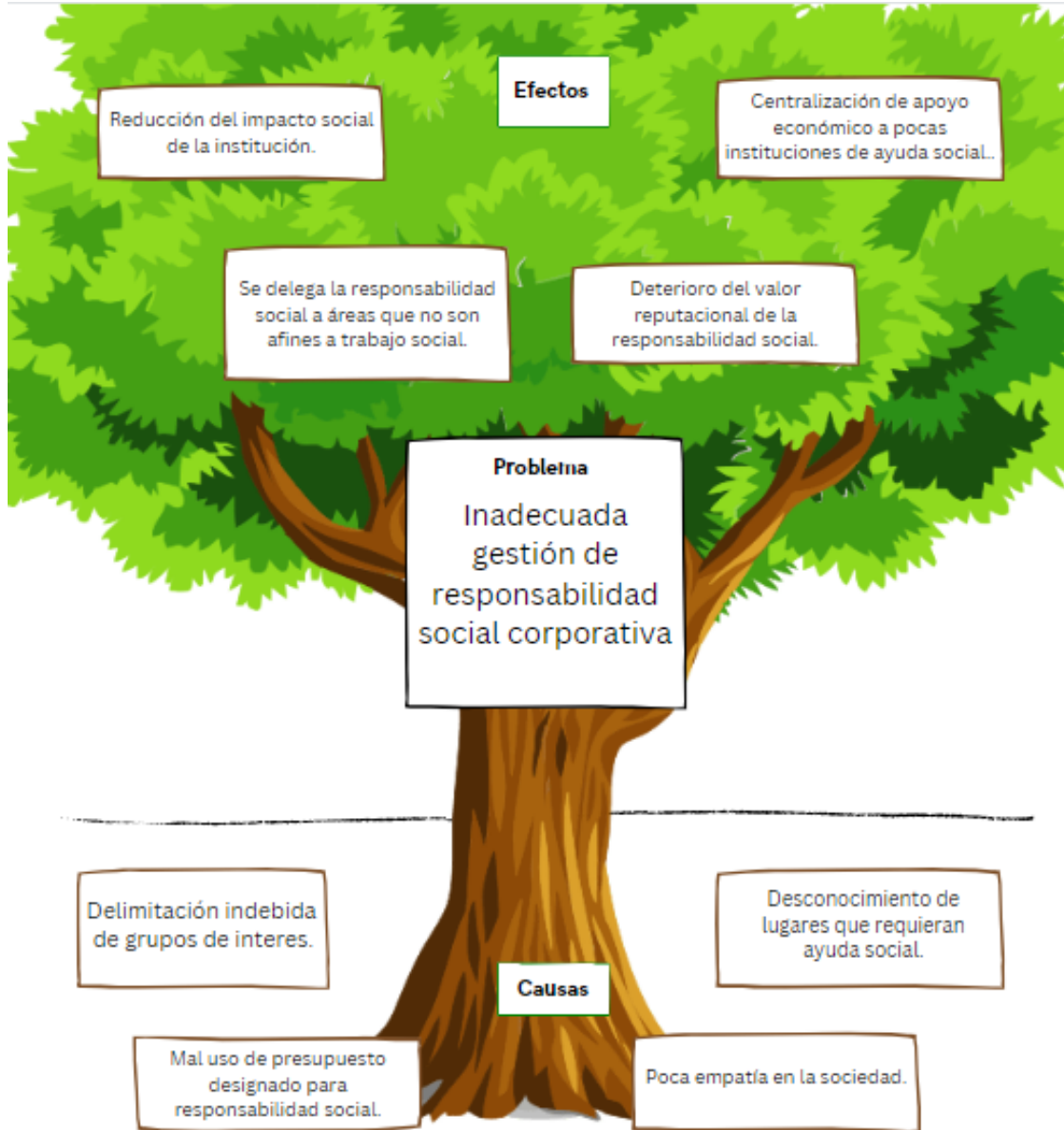
Ya deberíamos contratar, si gracias también por la observación, no se me había venido a la cabeza tampoco y si o sea como digo es importante, Talento Humano en mi caso hacer las cosas de Trabajo Social pero no es para lo que me he preparado, no tengo un conocimiento previo, lo hago por cumplir por tener lleno el formulario, la ficha, pero no es acorde, gracias por la observación, veamos si es que podemos, para mí porque Talento Humano con Trabajo Social trabajan de la mano, si se quiere cambiar este chip de las empresas de que Talento Humano es el cuco de las empresas, que si te llaman de Talento Humano es para amonestarte para botarte, más no para felicitarte o decirte hiciste un buen trabajo o pregúntate que está pasando en casa que sería un trabajo mancomunado con Trabajo Social.

Nube de palabras



Ilustración 5.- Nube de palabras

Árbol de Problemas



ÁRBOL DE PROBLEMAS **RESPONSABILIDAD SOCIAL** **CORPORATIVA**

Elaborado por:
• Alexa Aldana

Ilustración 6.- Árbol de Problemas

Listado de Segmentación por la SEPS



LISTADO DE ENTIDADES DEL SFPS CON SEGMENTACIÓN 2023

Fecha de actualización: 5 de junio de 2023
Fuente: Catastro de entidades activas del SFPS al 5 de junio de 2023

Nro.	RUC	Razón Social	Segmento	Estado Jurídico
1	0190021769001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA MERCED LIMITADA	SEGMENTO 1	ACTIVA
2	0190024733001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ERCO LIMITADA	SEGMENTO 1	ACTIVA
3	0190087603001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ALFONSO JARAMILLO LEON CAJA	SEGMENTO 1	ACTIVA
4	0190115798001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA LIMITADA	SEGMENTO 1	ACTIVA
5	0190155722001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO LIMITADA	SEGMENTO 1	ACTIVA
6	0190158977001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREA LIMITADA	SEGMENTO 1	ACTIVA
7	0290003288001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSE LIMITADA	SEGMENTO 1	ACTIVA
8	0390027923001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA BIBLIAN LIMITADA	SEGMENTO 1	ACTIVA
9	0490001883001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PABLO MUÑOZ VEGA LIMITADA	SEGMENTO 1	ACTIVA
10	0490002669001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TULCAN LIMITADA	SEGMENTO 1	ACTIVA
11	0590041920001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 9 DE OCTUBRE LTDA	SEGMENTO 1	ACTIVA
12	0590052000001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LIMITADA	SEGMENTO 1	ACTIVA
13	0591711164001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VIRGEN DEL CISNE	SEGMENTO 1	ACTIVA
14	0690045389001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA LTDA	SEGMENTO 1	ACTIVA
15	0691706710001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LIMITADA	SEGMENTO 1	ACTIVA



LISTADO DE ENTIDADES DEL SFPS CON SEGMENTACIÓN 2023

Fecha de actualización: 5 de junio de 2023
Fuente: Catastro de entidades activas del SFPS al 5 de junio de 2023

Nro.	RUC	Razón Social	Segmento	Estado Jurídico
61	0490007458001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES TULCAN LTDA	SEGMENTO 2	ACTIVA
62	0490009124001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN GABRIEL LTDA	SEGMENTO 2	ACTIVA
63	0590024937001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FINANZAS CORPORATIVAS LTDA	SEGMENTO 2	ACTIVA
64	0591711563001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK KAWSAY LTDA	SEGMENTO 2	ACTIVA
65	0591713094001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ANDINA LTDA	SEGMENTO 2	ACTIVA
66	0591719009001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SIERRA CENTRO LTDA	SEGMENTO 2	ACTIVA
67	0591719718001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VISION DE LOS ANDES VIS ANDES	SEGMENTO 2	ACTIVA
68	0690002744001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA	SEGMENTO 2	ACTIVA
69	0690074761001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LTDA	SEGMENTO 2	ACTIVA
70	0690075113001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LUCHA CAMPESINA	SEGMENTO 2	ACTIVA
71	0691702324001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 4 DE OCTUBRE	SEGMENTO 2	ACTIVA
72	0990258953001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ARMADA NACIONAL	SEGMENTO 2	ACTIVA
73	0992280700001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAVILCA LTDA	SEGMENTO 2	ACTIVA
74	1090046892001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN ANTONIO LTDA - IMBABURA	SEGMENTO 2	ACTIVA
75	1090058521001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION EL EJIDO	SEGMENTO 2	ACTIVA

LISTADO DE ENTIDADES DEL SFPS CON SEGMENTACIÓN 2023

Fecha de actualización: 5 de junio de 2023
Fuente: Catastro de entidades activas del SFPS al 5 de junio de 2023

Nro.	RUC	Razón Social	Segmento	Estado Jurídico
121	0290035260001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LAS NAVES LTDA	SEGMENTO 3	ACTIVA
122	0390000804001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAÑAR LTDA	SEGMENTO 3	ACTIVA
123	0391008558001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MARCOS	SEGMENTO 3	ACTIVA
124	0590060437001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL DE SIGCHOS	SEGMENTO 3	ACTIVA
125	0590061123001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FUTURO LAMANENSE	SEGMENTO 3	ACTIVA
126	0591712470001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PILAHUIN	SEGMENTO 3	ACTIVA
127	0591713124001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 15 DE AGOSTO DE PILACOTO	SEGMENTO 3	ACTIVA
128	0591713760001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUJILI LTDA	SEGMENTO 3	ACTIVA
129	0591714031001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ILINIZA LTDA	SEGMENTO 3	ACTIVA
130	0591714236001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA	SEGMENTO 3	ACTIVA
131	0591714333001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COORCOTOPAXI LTDA	SEGMENTO 3	ACTIVA
132	0591724444001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO OCCIDENTAL	SEGMENTO 3	ACTIVA
133	0690042495001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAC LLACTA LTDA	SEGMENTO 3	ACTIVA
134	0690069334001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JORGE LTDA	SEGMENTO 3	ACTIVA
135	0690074397001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA	SEGMENTO 3	ACTIVA

Operacionalización de la Variable

Concepto	Dimensiones	Indicadores	Preguntas para Gerentes	Técnica e Instrumento
La RSC es considerada como un elemento fundamental para poder gestionar la ética a nivel de instituciones tanto públicas como privadas, tiene una relación cercana con el servicio social y el cuidado del espacio en el que nos desarrollamos, facilitando el goce de derechos y la reducción de problemáticas en la población, mediante iniciativas que han sido direccionadas a la mejora en el bienestar y la calidad de vida de las personas desde las diferentes áreas en las que se desenvuelven cotidianamente.	Ética	Normativa	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La CAC da cumplimiento a la normativa nacional respecto a la Responsabilidad Social? • ¿Cuentan con un Trabajador Social? • ¿Tiene conocimiento de la elaboración del Balance Social anual en la CAC que dirige? • ¿Cuentan con normativa interna o procedimientos para garantizar derechos de sus colaboradores? 	Guía de Entrevista
		Valores	¿Existe personal con las competencias profesionales necesarias para ejercer la Responsabilidad Social?	
		Cultura	¿La RS que desarrollan se centra en atender necesidades de grupos vulnerables?	
	Filantropía	Bien Común	¿La CAC cuenta con iniciativas a nivel interno que promuevan el bienestar laboral y goce de derechos del colaborador?	
		Acción Social	¿La CAC contribuye con iniciativas sociales en su comunidad o entorno social?	
		Intersectorialidad	¿Cuenta con alianzas estratégicas con otras instituciones para ejecutar la RSC? ¿Con qué instituciones?	

Sustentabilidad y Sostenibilidad	Impacto Social	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Su institución cuenta con iniciativas propias de responsabilidad social? • ¿Han sido acreedores de algún reconocimiento por RS?
	Recursos	¿La gerencia respalda a nivel organizacional y presupuestario la responsabilidad social?
	Durabilidad	¿Ha implementado seguimiento a largo plazo para medir el impacto de la o las iniciativas?
	Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se ha evidenciado satisfacción por las iniciativas de responsabilidad social interna y externa? • ¿Considera que existe transparencia en las prácticas de Responsabilidad Social?

Concepto	Dimensiones	Indicadores	Preguntas para Encargado de RS	Técnica e Instrumento
La RSC es considerada como un elemento fundamental para poder gestionar la ética a nivel de instituciones tanto públicas como privadas, tiene una relación cercana con el servicio social y el cuidado del espacio en el que nos desarrollamos, facilitando el goce de derechos y la reducción de problemáticas en la población, mediante iniciativas que han sido	Ética	Normativa	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Conoce la normativa nacional respecto a la RS? • ¿De qué manera se da cumplimiento a la misma? • ¿Cuentan con un Trabajador Social? • ¿Cuentan con normativa interna para garantizar derechos de sus colaboradores? 	
		Valores	¿En qué valores se basan para el desarrollo de iniciativas sobre RSC?	
		Cultura	¿Considera que influye el grupo social en el impacto del proyecto?	
	Filantropía	Bien Común	¿De qué forma se ejecuta la RS interna y externa?	

direccionadas a la mejora en el bienestar y la calidad de vida de las personas desde las diferentes áreas en las que se desenvuelven cotidianamente.

Acción Social

¿Su empresa participa en iniciativas voluntarias sobre responsabilidad social corporativa?

Guía de Entrevista

Intersectorialidad

- ¿Cuenta con alianzas estratégicas con otras instituciones para ejecutar la RSC?
- ¿Qué profesional considera adecuado para gestionar la responsabilidad social? (Abogado, Trabajador Social, Administrador de Empresas, otro especifique)

Sustentabilidad y Sostenibilidad

Impacto Social

- ¿De qué manera mide el impacto de las iniciativas institucionales?
- ¿Tiene conocimiento sobre la norma ISO sobre Responsabilidad Social? ¿La aplican?
- ¿Han sido acreedores de algún reconocimiento por RS? (En caso de responder afirmativamente, especifique)

Recursos

¿Considera adecuado el presupuesto asignado a RS?

Durabilidad

¿Qué procedimiento sigue para analizar el impacto a largo plazo?