



UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CUENCA

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**

*Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo*

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU IMPACTO EN  
LA TOMA DE DECISIONES EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA  
ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA DEL CANTON CUENCA”**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AUTORES: GUEVARA VIDAL MILTON ANDRES**

**ANDRADE RODRIGUEZ KAREN DAYANNA**

**DIRECTOR: ING. ORDÓÑEZ VALENCIA HUGO JAVIER MSc.**

**CUENCA - ECUADOR**

**2024**

**DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO**



# **UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**

*Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo*

## **UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

### **CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU IMPACTO EN LA TOMA DE DECISIONES EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA DEL CANTON CUENCA”**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AUTORES: GUEVARA VIDAL MILTON ANDRES**

**ANDRADE RODRIGUEZ KAREN DAYANNA**

**DIRECTOR: ING. ORDÓÑEZ VALENCIA HUGO JAVIER MSc.**

**CUENCA - ECUADOR**

**2024**

**DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO**

**“La responsabilidad social empresarial y su impacto en la toma de decisiones de las entidades financieras de la economía popular y solidaria del cantón Cuenca”**

Guevara Vidal Milton Andres

Andrade Rodríguez Karen Dayanna

**Universidad Católica de Cuenca**

**Unidad de titulación**

Ing. Ordóñez Valencia Hugo Javier MSc.

27 de septiembre de 2024

## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Guevara Vidal Milton Andrés**, declaro bajo juramento que el artículo denominado **“La Responsabilidad Social Empresarial y su Impacto en la toma de decisiones en las entidades financieras de la economía popular y solidaria del cantón Cuenca”**, es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

En consecuencia, este trabajo es de mi autoría

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

**Cuenca, septiembre de 2024.**



---

Guevara Vidal Milton Andres

## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Andrade Rodríguez Karen Dayanna**, declaro bajo juramento que el artículo denominado **“La Responsabilidad Social Empresarial y su Impacto en la toma de decisiones en las entidades financieras de la economía popular y solidaria del cantón Cuenca”**, es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

En consecuencia, este trabajo es de mi autoría

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

**Cuenca, septiembre de 2024**



Andrade Rodríguez Karen Dayanna

## CERTIFICACIÓN

Yo, **Ordóñez Valencia Hugo Javier**, certifico que el artículo titulado “**La Responsabilidad Social Empresarial y su Impacto en la toma de decisiones en las entidades financieras de la economía popular y solidaria del cantón Cuenca**” fue desarrollado por Guevara Vidal Milton Andrés y Andrade Rodríguez Karen Dayanna, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la Universidad Católica de Cuenca.

Debido que es una investigación particular con el propósito de cumplir un requisito previo a la obtención del **TÍTULO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Cuenca, septiembre de 2024**



Firmado electrónicamente por:  
**HUGO JAVIER ORDONEZ  
VALENCIA**

---

**Ing. Hugo Javier Ordóñez Valencia**

Tutor

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**

## DEDICATORIA

Este trabajo quiero dedicarlo especialmente a mis padres, quienes siempre confiaron en mí y me apoyaron en los momentos más difíciles, eh hicieron hasta lo imposible por que yo pueda estudiar y llegar a este punto muy importante, a mi madre Patricia en especial le debo la vida y todo el esfuerzo, es mi guía y mi luz, admiro su fortaleza, gracias madre por no perder la fe en mí, mis abuelos Galo y Betty ustedes también son merecedores de este logro sin su crianza y apoyo no sería la persona que soy hoy en día, mi tía María Fernanda quien fue un pilar importante en los momentos donde casi no podía continuar mis estudios, hoy y siempre se lo agradeceré por ayudarme a llegar donde estoy hoy en día, mi hermana María Victoria quien fue mi compañera de noches de desvelo, quien me acompañó hasta que yo acabase todos los trabajos que tenía por presentar, no puedo dejar pasar esta dedicatoria a mis abuelos Rosa y Rómulo, a mis tíos Galo, Nataly, José Antonio, Fabian, Martha y Ximena quienes siempre me dieron palabra de aliento y guía en todo mi camino universitario.

Milton Andres Guevara Vidal

## DEDICATORIA

Cuando se trata de agradecer el amor, los valores, el impulso, la motivación, el cuidado, la protección, los desvelos y el sacrificio que ha tenido para mí, las palabras se evaporan, el nudo que me atraviesa la garganta me impide hablar, solo siento una gran emoción y un profundo agradecimiento de poder tener un papa como usted. No existe manera, ni palabras que puedan expresar el infinito agradecimiento que tengo hacia usted por todo lo hermoso que me ha brindado. En este momento los recuerdos tocan mi corazón, recuerdos de mi niñez y adolescencia, usted siempre ahí, junto a mí, apoyándome en cualquier cosa que me propusiera, no existe día que no agradezca a Dios la oportunidad que me dio de poder disfrutar de un padre como usted que durante toda mi vida siempre me apoyo a lograr mis más grandes sueños. Y si, la vida sigue y aun es largo el camino que me falta por recorrer pero que no le quede duda que lograre cumplir cada una de las metas propuestas aplicando lo que me ha enseñado en cada minuto de mi vida para ser mejor. Con la preparación que, obtenido a lo largo de mi carrera profesional, que hoy finaliza, el día de mañana le recompensare cada uno de sus esfuerzos que me ha brindado y cuando su cabello blanco aparezca en su cabecita señal de los años dorados seguiré a su lado, para amarlo y venerarlo hasta el último día de nuestras vidas.

Karen Dayanna Andrade Rodríguez

## AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mis padres, quienes se han esforzado y han dejado de lado muchas cosas por apoyarme en todo mi trayecto estudiantil, son mi razón de ser y mi motivación para ser mejor día con día, a mis hermanas quienes con sus ocurrencias fueron la luz y mi ancla en los días negros, a mis abuelos quienes me criaron con valores y principios fuertes que hoy en día reflejan la persona que soy y la que quiero llegar a ser, a mi tía María Fernanda a quien no dejare de agradecer nunca por apoyarme y creer en mí, a mi primo Juan Francisco quien siempre estuvo para mí en los días donde sentía que no podía más, en mis peores momentos siempre supo encontrar las palabras correctas para animarme y no dejarme caer, a mi mejor amiga y coautora de este artículo que desde primer ciclo estuvimos siempre apoyándonos, cuidándonos y guiándonos, cumplimos la palabra de graduarnos juntos la U nos hizo mejores amigos y colegas de profesión, a nuestro tutor el Ing. Javier Ordóñez quien supo guiarnos siempre con paciencia y dedicación, siempre se mantuvo pendiente, este logro también es para él, sin más agradecer a todos los docentes que han pasado a lo largo de mi carrera universitaria cada valor y palabra enseñada forma parte de la persona que soy hoy en día.

Milton Andres Guevara Vidal

## AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por haberme regalado la fuerza suficiente para continuaren este camino, llenándome de sabiduría constante en cada una de mis acciones, en segundo lugar quiero agradecer a mi padre por todo el apoyo, la confianza y el amor brindado durante este difícil proceso, que sin el no lo hubiera podido culminar, también quiero hacer un enorme agradecimiento a mi familia de corazón Alexandra Peralta, Daniel Peralta, David Peralta y Rosa Sarmiento, que han sido mi pilar fundamental durante gran parte de mi vida universitaria, ya que sin sus consejos, paciencia y amor no hubiera podido seguir adelante, pues este camino llamado vida solo se logra si tienes a las personas correctas a tu lado, agradezco el infinito amor que me brindaron las noches que se quedaron a mi lado esperando que culmine mis tareas y los infinitos abrazos que no me dejaron caer nunca y me motivaron a ser mejor cada día, por otro lado quiero agradecer a mi compañero de vida por todo el amor incondicional que me brindo durante este tiempo juntos, demostrándome todos los días su infinita lealtad hacia mí.

Por ultimo y no menos importante quiero agradecer a mi hermano y mi madre por su compañía durante algunos años, por su paciencia y consejos.

Karen Dayanna Andrade R.

## RESUMEN

El presente artículo analizó cómo la responsabilidad social empresarial influye en las decisiones dentro de este sector financiero, esto se encuentra normado por la Super Intendencia de Economía Popular y Solidaria, contribuyendo en el crecimiento de la sociedad, tal como dice la Constitución del Ecuador Art. 283 donde el sistema económico popular y solidario reconoce al ser humano como sujeto y fin; es por ello que se mantiene una relación dinámica y equilibrada entre la sociedad y las Instituciones del Sistema Financiero, el trabajo utilizó herramientas como el Balance Social, una metodología regulada por la Super Intendencia de Economía Popular y Solidaria que mide el cumplimiento de los principios cooperativos a través de indicadores cualitativos y cuantitativos. El estudio exploró cinco áreas clave de la responsabilidad social y empresarial: medio ambiente, derechos humanos y laborales, inversión comunitaria, mercado, valores y ética. Cada una de estas áreas influye en la toma de decisiones de las cooperativas, y se concluye que los valores y la ética, junto con las consultas y sugerencias del mercado, son los factores más significativos que nos indica la importancia de que las cooperativas alineen su gestión con principios de sostenibilidad y responsabilidad social, lo que les permite no solo mejorar sus relaciones con los grupos de interés, sino también cumplir con la normativa legal vigente.

***Palabras clave:*** Balance social, responsabilidad social, cooperativismo, valores cooperativos, entidades financieras

## ABSTRACT

This article analyzed how corporate social responsibility influences decisions within this financial sector. This is regulated by the Super Intendency of a Popular and Solidarity Economy, contributing to the growth of society, as stated in the Constitution of Ecuador, Art. 283, in which the famous and solidarity economic system recognizes the human being as a subject and end. That is why a dynamic and balanced relationship is maintained between society and the Institutions of the Financial System. The work used tools such as the Social Balance, a methodology regulated by the Super Intendency of Popular and Solidarity Economy that measures compliance with cooperative principles through qualitative and quantitative indicators. The study explored five critical areas of corporate and social responsibility: environment, human and labor rights, community investment, market, values, and ethics. Each of these areas influences the decision-making of cooperatives. It is concluded that values and ethics, along with market consultations and suggestions, are the most significant factors that indicate the importance of cooperatives aligning their management with principles of sustainability and social responsibility, which allows them not only to improve their relationships with interest groups but also to comply with current legal regulations.

**Keywords:** Social balance, social responsibility, cooperativism, cooperative values, financial entities

## **Introducción**

La responsabilidad social es un concepto ampliamente utilizado para describir la gestión y el comportamiento ético de las entidades financieras, ya que juega un papel crucial en el desarrollo de las empresas dentro de la sociedad. Este término busca, por un lado, justificar las acciones de las empresas ante la comunidad y, por otro, cumplir con las expectativas de sus grupos de interés a través de la divulgación de información. (Núñez, 2019).

Este término se considera inherente a las entidades, ya que recientemente se ha transformado en una forma de gestión que facilita hacer negocios. En esta gestión, la organización se compromete a que todas sus operaciones sean sostenibles en los ámbitos económico, social y ambiental. Esto permite un enfoque que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente con la propia gestión institucional.

En argumento, (González-Bustos et al., 2020) sugieren que el concepto de responsabilidad social emergió como resultado de la globalización y la creciente relevancia de los conflictos entre los grupos de interés provocados por las entidades. Su objetivo es equilibrar la rentabilidad con el beneficio común. Inicialmente, esta definición se orientó hacia la filantropía, la caridad, las donaciones y la asistencia social, con el fin de promover los verdaderos principios de la responsabilidad social. Esto incluye dirigir, comunicar y asesorar, así como fomentar una cultura de responsabilidad social no solo en las entidades, sino también en instituciones académicas, gremios, agrupaciones y otros sectores.

Además, en el contexto de una entidad financiera, la transparencia en la información es un requisito esencial. Esta no solo debe promover el crecimiento económico, sino también reforzar valores como la confianza y la credibilidad entre clientes y la sociedad en general. De esta manera, se puede comprobar que las instituciones, a través de la intermediación

financiera, aportan beneficios a sus socios mediante diversos servicios, mejorando así la calidad de vida de miles de personas.

En la actualidad, la responsabilidad social ha pasado de ser una mera obligación a ser vista como una estrategia crucial para el crecimiento y la evolución de las organizaciones. En este sentido, las entidades financieras, al igual que otros proveedores de servicios, deben no solo ofrecer servicios competitivos, sino también cumplir con una responsabilidad social hacia todos sus grupos de interés. Por ello, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el impacto de la responsabilidad social empresarial en la toma de decisiones dentro de las entidades financieras de la economía popular y solidaria?

En base a lo expuesto, el objetivo principal es examinar el efecto de la responsabilidad social empresarial en las instituciones financieras dentro del sector de la economía popular y solidaria. Se busca entender cómo la hipótesis planteada de la responsabilidad social influye en la toma de decisiones en las organizaciones de la economía popular y solidaria, con la finalidad de alcanzar una mayor eficiencia y efectividad en su planificación general como entidad

## Gráfico 1

### *Hipótesis de la investigación*



**Elaborado por:** Dayanna Andrade y Milton Guevara

De acuerdo con lo expuesto, la relevancia de este estudio radica en el análisis del cumplimiento de la normativa legal vigente en relación con la responsabilidad social y la toma de decisiones, mientras se examinan las diversas variables indirectas.

Según (Cajiga, 2018), es importante destacar que la responsabilidad social empresarial debe ser un enfoque integrado en todas las áreas de la empresa esto debido a que varias entidades las enfocan como una estrategia de relaciones públicas y/o de cumplimiento normativo, es así que, para tener un impacto significativo, las organizaciones deben incorporar la responsabilidad social empresarial en su cultura corporativa y tomar decisiones basadas en principios éticos y sostenibles.

### **Marco teórico**

#### **Características de la Responsabilidad Social Empresarial.**

En el sector cooperativo, la responsabilidad social no es un concepto nuevo. Desde sus comienzos, estas organizaciones han considerado que sus acciones deben beneficiar a la mayoría de sus miembros, abarcando empleados, la comunidad y el entorno en el que operan. El movimiento cooperativo ha sido pionero en la implementación y práctica de la responsabilidad social de diversas maneras. Gracias a su estructura democrática centrada en sus miembros, las cooperativas han trascendido el mero objetivo de obtener beneficios financieros, enfocándose en un sistema que fomenta la eficiencia y la efectividad en su planificación.

El creciente aprecio por el valor de las empresas comprometidas con la responsabilidad social ha llevado a muchas organizaciones de diversos sectores a adoptar este principio esencial de las cooperativas, implementando políticas y elaborando informes sobre sus prácticas. Sin embargo, las cooperativas están destacando cada vez más que la responsabilidad social empresarial está integrada en el núcleo de sus operaciones diarias. Esto les permite actuar sin la presión externa, ya que surgen de las mismas comunidades o forman parte de ellas. En lugar de seguir un modelo

específico de responsabilidad social empresarial, las cooperativas son intrínsecamente responsables a nivel social por su propia naturaleza.

A medida que la responsabilidad social se incorpora en la planificación estratégica de las empresas, tanto directivos como empleados deben tomar decisiones basadas en criterios adicionales a los tradicionales. Es crucial que la responsabilidad social sea parte integral de la formación de directivos y trabajadores para asegurar su plena integración en la planificación estratégica de las organizaciones.

Así, el objetivo central de la gestión integrada de la responsabilidad social empresarial es la elaboración de un código de conducta por parte de las empresas. Este código establece las directrices a seguir para directivos y empleados en relación con cuestiones sociales y medioambientales.

### **Ámbitos de la Responsabilidad Social Empresarial.**

La responsabilidad social empresarial aporta ventajas en los aspectos económico, social y ambiental, generando beneficios tanto para la empresa como para la comunidad. Además, facilita la implementación de medidas para una gestión ambiental sostenible, respondiendo adecuadamente a los impactos de los procesos productivos.

Desde una perspectiva más concreta, la integración de la responsabilidad social empresarial como una estrategia de sostenibilidad en una organización debe estar alineada con todos los actores locales, considerando su conocimiento, actividades productivas y cadenas de valor. Así, todos los aspectos vinculados a la entidad deben reflejarse en una estrategia que gestione y minimice los impactos negativos, asumiendo la responsabilidad por las consecuencias socioeconómicas y ambientales de sus acciones.(Rodríguez et al., 2019).

Otro aspecto de gran relevancia que aborda este tema es la necesidad de reconocer que

todas las empresas socialmente responsables contribuyen significativamente al desarrollo sostenible, siempre y cuando integren la sostenibilidad en sus procesos estratégicos. Esto se debe a que forman parte de un conjunto complejo, donde diversos factores influyen en la adecuada implementación de la responsabilidad social empresarial como una estrategia que ayuda a las instituciones a perdurar en su planificación.

Se transforma en una herramienta crucial que facilita la integración de procesos sostenibles estratégicos, beneficiando a la economía. Esta práctica fortalece la credibilidad y la confianza, creando relaciones duraderas con los grupos de interés de la empresa. Además, genera un impacto positivo tanto en la sociedad como en el desarrollo.(Parra, 2020).

### **La Responsabilidad Social y las Entidades Financieras.**

Es válido hacer una mención de Calderón, (2018) acerca de su aporte sobre la responsabilidad social dentro de las entidades financieras, en donde, se fundamenta que las acciones de la misma son de carácter interno y externo, es decir, son comunes a todas las empresa y de por igual están relacionadas con las funciones de intermediación financiera impactando de manera directa a las acciones de ahorro, la eficiencia de inversiones, los créditos y los servicios financieros, argumentando lo mismo, se hace un especial énfasis en el desarrollo económico, social y ambiental, lo cual, reflejará una percepción de todo el compromiso por parte de la empresa con y hacia sus empleadores y/o clientes en sí.

Así mismo, se señala que este aspecto de responsabilidad supone una capacidad de respuesta frente a los efectos e implicaciones de acciones sobre los grupos de interés dentro de estas entidades económicas, determinando así mismo, que un correcto manejo de la responsabilidad social supone preponer el compromiso integral hacia estos conjuntos, todo con el fin de, tratar de dar la mejor respuesta a sus expectativas y con esto, generar lealtad con los mismo, lo que significará

un beneficio tanto económico como social entre ambas partes en sí (Bustos & Erazo, 2020).

### **El Balance Social como herramienta de la Responsabilidad Social Empresarial.**

En el Ecuador más en concreto al sector económico popular y solidario, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) es la entidad que regula a las COAC, que mediante la Resolución No. JPRFF2022048 Junta de Política y Regulación Financiera emitió: “NORMA DE BALANCE SOCIAL PARA COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO Y ASOCIACIONES MUTUALISTAS DE AHORRO Y CRÉDITO” (SEPS, 2023);

La normativa indica que el balance social es una herramienta esencial en la gestión socioeconómica, que permite medir la esencia o identidad de las cooperativas a través de sus valores, objetivos sociales y principios cooperativos. Esta herramienta utiliza indicadores cualitativos y cuantitativos para evaluar el cumplimiento de los principios del cooperativismo. Todas las entidades reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria deben presentar este balance mediante un informe que resume sus logros, avances y el cumplimiento de su objetivo social. Además, el balance social destaca las ventajas comparativas de ser socio de una COAC frente a otras Instituciones Financieras y organizaciones, y permite evaluar y reportar de manera clara y concisa los resultados económicos, sociales y ambientales de la organización. (SEPS, 2023)

La prioridad para una entidad que evalúa el balance social siempre será atender las necesidades de sus asociados y de la comunidad.

Así mismo, Mata, (2017) señala que, la información recabada por dicho instrumento se vuelve cuantificable y comparable, señalando de forma objetiva las condiciones de equidad y sustentabilidad social, ambiental, económica y financiera que asume la entidad en sí, la cual, dentro de los grupos de interés, permite determinar aquel grado de cumplimiento aplicado de manera

interna y, es en este punto en donde, se propone el identificar programas que favorezcan el desarrollo social, a fin de satisfacer las expectativas de estos grupos.

Ahora bien, con lo anterior expuesto, Luis & Alemán (2021) sostienen que la noción del balance social se entrelaza estrechamente con la responsabilidad social y empresarial, ya que actúa como un mecanismo para diagnosticar, evaluar, planificar, comunicar y controlar. Este enfoque facilita la definición de metas sociales y optimiza la gestión de los factores internos y externos de la empresa, contribuyendo así al bienestar social y al aumento de la rentabilidad a medio y largo plazo

Por otro lado, es importante destacar que una organización que integre el balance social como una metodología en sus procesos mejorará en áreas como la planificación, la participación y el cumplimiento legal en los aspectos clave a evaluar. Esto implica una mayor vigilancia sobre su evolución y control. Además, este enfoque proporcionará un modelo que permitirá implementar acciones correctivas ante desviaciones negativas, ya sea en la toma de decisiones, la comparación de resultados, la cuantificación o las relaciones internas de la entidad (Guido, 2018).

El balance social resume en un único documento los datos más significativos sobre la situación de una entidad en términos sociales. Este informe registra las actividades realizadas y evalúa los cambios experimentados durante el período en cuestión. Así, debe reflejar no solo las relaciones entre la empresa y su personal, sino también las interacciones entre la entidad y la sociedad en general, incluyendo toda la información relevante que pueda beneficiar a la empresa.

La información debe enfocarse en empleados, accionistas, clientes, usuarios, proveedores, y las entidades locales, regionales y nacionales, así como en las autoridades públicas. De esta manera, el balance social actúa como una herramienta para ilustrar estas relaciones y la influencia social de la empresa, permitiendo identificar y analizar los distintos flujos entre la organización y

su entorno. (Heincke, 2018).

El balance social pone de manifiesto el concepto de responsabilidad social empresarial, el cual se centra en promover los compromisos de la empresa hacia la sociedad en general y, de manera más profunda, con aquellos grupos con los que mantiene una mayor interacción. Así, el balance social se considera una herramienta clave para delimitar y definir la Responsabilidad

Social Empresarial. (Cevallos et al., 2018) y, en base a esto, su implementación conlleva tres fases entre las cuales tenemos:

***Etapa política:*** es la fase en donde cualquier empresa toma conciencia sobre la implementación del balance social en sus relaciones políticas.

***Etapa Técnica:*** cuando se presenta la exigencia de un sistema social dentro de la organización y se demuestra que el Balance Social es un instrumento válido para aquello.

***Etapa de Integración:*** el Balance Social pasa de ser un instrumento de información a uno que traduce un sistema de administración.

De este modo, el Balance Social se convierte en un sistema de información dirigido al público sobre el comportamiento socialmente responsable de la empresa. En lugar de presentar un balance de partidas contables, esta herramienta emplea una serie de índices e indicadores para mostrar los niveles de las variables clave para la institución. La adecuada implementación del Balance Social busca revelar si la organización está realizando un buen trabajo desde las perspectivas de empleados, accionistas, clientes, el público en general y la comunidad. (Zamora et al., 2020).

Por su parte, esta herramienta tiene como objetivo recopilar información de los diversos sectores con los que la empresa tiene relaciones, permitiendo así evaluar las consecuencias de las decisiones internas. Además, su integración es crucial al negociar entre la institución y cualquier

sector que lo requiera, facilitando la planificación de los beneficios y contribuciones derivados de la gestión mediante la metodología aplicada en la empresa (Rovira et al., 2019).

En resumen, el Balance Social es una herramienta que facilita la comprensión y evaluación de una situación específica, permitiendo la planificación de cambios significativos dentro de la empresa. Su objetivo principal es proporcionar información y evaluaciones centradas en identificar las necesidades de los grupos de interés. Sin embargo, desde una perspectiva más amplia, los beneficios del Balance Social también son evidentes para la sociedad en general.(Guido, 2018).

### **El Balance Social en las cooperativas de ahorro y crédito de la Economía Popular y Solidaria.**

En el ámbito cooperativo, es fundamental considerar el balance social como una herramienta que permite un análisis exhaustivo de los resultados de la gestión dentro de las cooperativas. Este análisis tiene un impacto significativo al estar en sintonía con la esencia de los movimientos cooperativos, que persiguen un objetivo común. Con esta herramienta, es posible atender las expectativas y derechos de los sectores con los que la cooperativa se relaciona, promoviendo así un compromiso con un desarrollo integral. (Sanjuán et al., 2019).

Con esto podemos determinar que tanto la Responsabilidad Social Empresarial como el Balance Social establece una participación directa por parte de los directivos de aquellas cooperativas, en el que demuestre su sentido de líder con el correcto manejo de la empresa, fortaleciendo la relación con la implementación de programas que estén orientados a la opinión pública sobre ética, moral y en general sobre los valores y principios que son esenciales para la implementación de los mismos (Aguilar, 2019).

Es así que, el Balance Social puede variar dentro de cualquier entidad financiera en la cual se aplique, la cual viene en dependencia ya sea por su tamaño, puesto que a mayor número de trabajadores la responsabilidad con los mismos será aún mayor, teniendo en cuenta por supuesto,

la mayor cantidad de recursos que esto significaría, es así que, Vélez (2019) plantea que, el balance social de una empresa es directamente proporcional al grado de desarrollo de dichas variables, y que su elemento constituyente es el grado de responsabilidad con el público en general.

En el Sector Económico Popular y Solidario, un Balance Social efectivo debe enfocarse en los principios cooperativos, que abarcan: adhesión libre y voluntaria, control democrático, participación económica, educación, capacitación e información, cooperación e integración de la SEPS, y compromiso con la comunidad. En el marco de esta investigación, estos principios se reflejarán en las siguientes variables definidas: medio ambiente, condiciones laborales, derechos humanos, inversión social, relación con el mercado y valores en práctica. (Alemán, 2021); aspectos que se presentan más a detalle en la siguiente tabla:

**Tabla 1.**

*Variables a considerar del Balance Social dentro de las cooperativas financieras*

<b>Variable</b>	<b>Descripción</b>
<b>Medio Ambiente</b>	Impactos ecológicos generados por las actividades cotidianas de la empresa, más allá de su iniciativa de preservación del mismo.
<b>Derechos Humanos y Lugar de Trabajo</b>	Aplicación correcta de aquellos principios fundamentales de derechos humanos ante las condiciones y situaciones laborales, así como la conciencia, responsabilidad, y respeto por los empleadores, estableciendo políticas de desarrollo y crecimiento profesional y personal.
<b>Inversión Comunitaria</b>	Actuación proactiva y estratégica en la resolución de problemas dentro de las cooperativas que lo operan.
<b>Mercado</b>	Lealtad, confianza, integridad, honestidad y transparencia en la fabricación de productos y la información sobre los mismos.
<b>Valores y Ética</b>	Aplicación de objetivos y normas de valores con relación a la normativa legal

*Nota.* Variables del BS dentro de las cooperativas adaptado de (Zamora et al., 2020). **Elaborado por:** Dayanna Andrade y Milton Guevara.

Una de las razones principales para implementar el Balance Social en estas entidades es

que, en muchos casos, tienen una gran influencia en su entorno local. Esto contribuye de manera significativa al desarrollo de la comunidad, generando una gran responsabilidad que requiere una gestión efectiva de estos aspectos. (Mata, 2017).

Estas razones fundamentan el Balance Social como una herramienta valiosa dentro de las entidades financieras, ya que contribuye de manera positiva al desarrollo empresarial cooperativo. Esta idea ha ganado fuerza con el tiempo, ya que diversos estudios indican que la implementación de este tipo de herramienta busca que las empresas del sector adopten un sistema que no solo refleje beneficios económicos, sino que también beneficie a cada participante en la organización. Esto se logra a través de una metodología específica que se aplica de manera puntual. (Guerrero et al., 2021).

### **Metodología**

El presente trabajo se ha desarrollado un modelo longitudinal, aplicado en un estudio de caso de naturaleza exploratoria. Este enfoque investiga la realidad del compromiso social en las cooperativas mediante la aplicación del método del Balance Social, proporcionando una perspectiva sobre cómo se manifiesta este aspecto dentro de la entidad. En otras palabras, se facilita la incorporación de conceptos y análisis de los elementos que componen el balance social como una herramienta útil.

Se empleará una herramienta de recolección de datos conocida como encuesta, que previamente fueron validadas por expertos, en la cual obtiene información de manera directa mediante un grupo de personas o un individuo específico. Esto promueve una exploración detallada de un problema que necesita ser estudiado en profundidad. La población objetivo del estudio está compuesta por organizaciones o cooperativas que forman parte de las unidades de la Economía Popular y Solidaria. Según el registro de entidades activas, se seleccionaron aquellas entidades

pertenecientes a la provincia del Azuay, dándonos un total de 20 cooperativas más un organismo de integración que se detalla a continuación:

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Azuay Ltda.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Limitada
- Cooperativa de Ahorro y Crédito ERCO Limitada
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León Caja
- Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAC Austro Ltda.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito SIDETAMC
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista Limitada
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaridad, Emprendimiento y Cooperación
- Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Limitada
- Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Limitada
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Multiempresarial
- Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito PROVIDA Ltda.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito CICA Colegio de Ingenieros Civiles del Azuay.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Ahorrista Solidario.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Urbadiez.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito CORPUCOOP Ltda.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Chola Cuencana Ltda.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 ríos
- Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del sur UCACSUR.

El conteo de todos y cada uno de los elementos de la población es posible debido al alcance y tamaño del estudio planteado, se procedió a encuestar al total de la población, para realizar el análisis de resultados mediante métodos estadísticos, para posteriormente inferir la información obtenida.

De igual manera, como se mostró en la Tabla 1, hay seis dimensiones en las que es esencial aplicar el Balance Social dentro de las cooperativas. Por lo tanto, se utilizará la herramienta de recolección de datos conocida como encuesta, dirigida a todas las cooperativas establecidas en el cantón Cuenca. Esta encuesta se basará en el modelo de la escala de Likert, dicho modelo permite obtener información diversa, compleja y subjetiva, considerándola como una herramienta esencial para estructurar el cuestionario en cualquier tipo de investigación.

De igual forma, dicha escala se caracteriza por ser aditiva con un nivel ordinal, constituida por una serie de ítems ante los cuales se espera la reacción del sujeto, en contexto, dicho modelo se fundamenta por brindar alternativas de respuesta fijas en todas las proposiciones, es así que, la probabilidad de acuerdo o desacuerdo con cualquier de los ítems con respecto a un objeto varía directamente con el grado de actitud de dichos individuos (Fabila, 2022).

Sus principales aspectos se establecen desde las opciones de acuerdo o desacuerdo a categorías de frecuencia, lo que permite identificar con mayor facilidad el comportamiento que presentan los sujetos que actúen dentro de la herramienta de recolección de datos, lo que, a fin de facilitar la comprensión de dicha escala, tenemos lo siguiente:

**Tabla 2.**

*Escala de Likert y sus aspectos que la caracterizan.*

Índice	Definición
Totalmente de acuerdo o muy de acuerdo	De la misma opinión o voluntad, compartiendo un mismo sentir o dictamen con relación a las cuestiones.
De acuerdo	Los sujetos expresan coincidencia de opinión, conformidad, asentimiento o aceptación, dejando apertura a mejores opciones.
En desacuerdo	Los implicados expresan disconformidad con relación a las interrogantes que se le plantean.
Totalmente desacuerdo o muy desacuerdo	De una opinión totalmente diferente, sin lugar a dudas, manteniendo una postura firme ante la decisión que se puede tomar.

**Nota.** Escala de Likert adaptado de (Fabila, 2022). **Elaborado por:** Dayanna Andrade y Milton Guevara.

Por lo tanto, la utilización de esta metodología, combinada con la escala mencionada, se valida como una alternativa valiosa para la recolección precisa de datos en investigaciones cuantitativas. Facilita la obtención de información detallada sobre las predisposiciones, actitudes, valoraciones y opiniones del grupo de población en relación con un tema específico. Así, se convierte en una herramienta eficaz para orientar las acciones adecuadas en el caso de estudio.

La validez del instrumento antes mencionado se lo realizó mediante el juicio de expertos y el análisis y procesamiento de la información a través de la estadística inferencial en el *software IBM SPSS*, aplicando la regresión logística binaria y lineal múltiple.

El análisis de regresión logística es una técnica estadística multivariante que se utiliza para examinar la relación entre una o varias variables independientes y una variable dependiente dicotómica, que indica la ocurrencia o no de un evento. (Victoria Galindo, 2023).

La Regresión Logística Binaria se utiliza para analizar la relación entre una variable dependiente dicotómica (que indica la presencia o ausencia de un evento) y una o más variables independientes o explicativas, las cuales pueden ser cualitativas (como variables

sociodemográficas) y/o cuantitativas. Su objetivo es estimar con precisión la probabilidad de que ocurra un evento en función de una o más variables independientes.

### Resultados

Para determinar la influencia de cada una de las seis variables independientes en el la tomas de decisiones, se propone en primera instancia el modelo de regresión logística (Modelo Logit) conformado por la variable dependiente, decisión y las variables, y en segunda instancia se aplica un análisis de regresión lineal múltiple en función de las variables que más peso tienen para los encuestados al momento de tomar decisiones consolidando de esta manera un mejor criterio sobre el comportamiento de las variables aplicadas.

La hipótesis nula ( $H_0$ ) sostiene que el medio ambiente, los derechos humanos y laborales, la inversión comunitaria, el mercado, así como los valores y la ética, no tienen un impacto significativo en la Responsabilidad Social Empresarial en el proceso de toma de decisiones dentro de las entidades financieras del sector de economía popular y solidaria.

### Tabla 3

#### *Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo*

		Chi cuadrado	gl	Sig.
	Paso	43,645	30	0,051
Paso 1	Bloque	43,645	30	0,051
	Modelo	43,645	30	0,051

**Fuente:** Datos obtenidos a través de encuesta aplicada **Elaborado por:** Karen Andrade y Milton Guevara.

La prueba Ómnibus establece la hipótesis nula de que todos los coeficientes en un modelo de regresión logística binaria son cero, excepto el coeficiente constante. Si la significancia es 0.05 o menos, se rechaza la hipótesis nula a favor de la alternativa; si es superior a 0.05, se acepta la hipótesis nula y se descarta la alternativa (Quispe et al., 2018). En este caso, dado que los niveles de significancia son superiores a 0.050, se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis

alternativa que determina que: todos los coeficientes del modelo regresión logística aplicado no son cero.

#### Tabla 4

##### *Resumen del modelo logístico*

Paso	Logaritmo de la verosimilitud -2	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	.000 <sup>a</sup>	.646	1.000

La estimación ha terminado en el número de iteración 20 porque se ha detectado un ajuste perfecto. Esta solución no es exclusiva.

**Fuente:** Datos obtenidos a través de encuesta aplicada **Elaborado por:** Karen Andrade y Milton Guevara

El  $R^2$  de Cox y Snell es un coeficiente de determinación generalizado que estima la proporción de varianza en la variable dependiente que es explicada por las variables predictoras. Su valor varía entre 0 y 1, aunque en la práctica rara vez alcanza 1. El  $R^2$  de Nagelkerke es una transformación del  $R^2$  de Cox y Snell, que ajusta la escala del estadístico para abarcar el rango completo de 0 a 1. (Díaz Narváez, 2017)

Dicho lo anterior y la información proporcionada en la tabla 4, se puede deducir que la variable decisión, relacionada con una probabilidad, se encuentra explicada en un 64,6% relacionado a los atributos (variables), en un 100% según el  $R^2$  de Nagelkerke esto debido a que se trata de un cumplimiento de normativa legal impuesta por la Resolución No. JPRFF2022048 Junta de Política y Regulación Financiera emitió: “NORMA DE BALANCE SOCIAL PARA COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO Y ASOCIACIONES MUTUALISTAS DE AHORRO Y CRÉDITO” (SEPS, 2023).

De acuerdo con la información de la tabla 2, se puede deducir que la variable decisión, relacionada con una probabilidad, se encuentra explicada en un 64,6% según el R cuadrado de Cox & Snell y en un 100 % según el R Cuadrado de Nagelkerke. Estos porcentajes indican el grado de

explicación proporcionado por las variables dependen dientes, es decir H1 medio ambiente, H2 derechos humanos y laboral, H3 inversión comunitaria, H4 mercado y H5 valores y ética, no obstante, es esencial que la regresión cumpla con el requisito impuesto por la Resolución No. JPRFF2022048 Junta de Política y Regulación Financiera emitió: “NORMA DE BALANCE SOCIAL PARA COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO Y ASOCIACIONES MUTUALISTAS DE AHORRO Y CRÉDITO” (SEPS, 2023).

### Tabla 5

#### *Prueba de Hosmer y Lemeshow*

Paso	Chi cuadrado	gl	Sig.
1	0	8	1

**Fuente:** Datos obtenidos a través de encuesta aplicada. **Elaborado por:** Karen Andrade y Milton Guevara

En el presente escenario el p-valor asociado es 1; en este caso resulta favorable para el modelo, puesto que los valores superiores al nivel de significancia (0.05) indica que el método de regresión logística es el más apropiado para el modelo propuesto, debido a que se apega más a la normativa legal plasmada en las variables analizadas.

### Tabla 6

#### *Análisis de variables del modelo logístico original.*

	B	E.T.	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Paso 1 <sup>a</sup>						
Establecen estrategias para alcanzar los objetivos medio ambientales	-0,169	0,644	0,069	1	0,794	0,845
Cuentan con capacitaciones relacionadas a la Responsabilidad Social	-0,295	0,71	0,173	1	0,677	0,744
Promueven el diálogo con la comunidad	-0,421	0,969	0,189	1	0,664	0,656
Mantienen un sistema de comunicación eficiente antelas comunidades	0,74	0,927	0,637	1	0,425	2,096
Actualizan la normativa vigente sobre ética con su respectiva aplicación	0,355	0,638	0,31	1	0,578	1,426
Constante	-1,853	1,867	0,986	1	0,321	0,157

a. Variable(s) introducida(s) en el paso 1: Establecen estrategias para alcanzar los objetivos medio ambientales, Cuentan con capacitaciones relacionadas a la Responsabilidad Social, Promueven el diálogo con la comunidad, Mantienen un sistema de comunicación eficiente antelas comunidades, Actualizan la normativa vigente sobre ética con su respectiva aplicación.

**Fuente:** Datos obtenidos a través de encuesta aplicada. **Elaborado por:** Karen Andrade y Milton Guevara

Puesto que se ha generado un límite de 0,05, se ratifica que las variables del modelo se ajustan, se justifica del cumplimiento del modelo debido a que la normativa legal es de cumplimiento obligatorio. En este contexto, inferimos que de acuerdo con de la normativa mencionada se puede establecer que nos encontramos con dos variables superiores a 0,05 que son las siguientes:

**Mercado:** Mantiene un sistema de consultas y sugerencias. La importancia de mantener un sistema de consultas y sugerencia es 2,096 veces más pronunciada para tomar una decisión

**Valores y Ética:** Actualiza la normativa vigente sobre ética con su respectiva aplicación. Mientras que actualizar la normativa vigente es 1,426 veces más pronunciada que promover dialogo con la comunidad o contar con capacitaciones relacionadas a la responsabilidad social.

De acuerdo con los resultados derivados del modelo de regresión logística, se puede afirmar que en el sector cooperativista están tomando decisiones sustentando en su nivel de consultas y sugerencias. Así mismo, cuando toman decisiones de acuerdo con las consultas y sugerencias hay una probabilidad de 2 veces mayor de que se sustenten en la actualización de la normativa legal vigente.

A continuación, con la finalidad de identificar los variables de responsabilidad social que tiene mayor significancia en la toma de decisiones en el sector cooperativista, se procede a ejecutar las pruebas de regresión múltiple lineal.

### **Tabla 7**

#### *Coeficiente de correlación lineal (R) y (R<sup>2</sup>)*

<b>Resumen del modelo</b>				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,123 <sup>a</sup>	0,015	-0,122	0,44

a. Variables predictoras: (Constante), Actualizan la normativa vigente sobre ética con su respectiva aplicación., Promueven el diálogo con la comunidad., Establecen estrategias para alcanzar los objetivos medio ambientales., Cuentan con capacitaciones relacionadas a la Responsabilidad Social., Mantienen un sistema de consultas y sugerencias con los clientes.

**Fuente:** Datos obtenidos a través de encuesta aplicada. **Elaborado por:** Karen Andrade y Milton Guevara

En la tabla 7 obtenemos el resultado de las variables que influyen sobre la toma de decisión dentro del balance social que utilizan las cooperativas de ahorro y crédito (COAC), el mismo que se obtuvo mediante la aplicación de la técnica de regresión lineal múltiple utilizando el software estadístico SPSS.

Se observa un coeficiente de correlación lineal de Pearson (R) de 0.123 y un coeficiente de determinación  $R^2$  de 0.015. Estos valores indican que el modelo propuesto explica el 1% de la variabilidad en la variable dependiente (Y) decisión. Un valor más alto de estos coeficientes sugiere un mejor ajuste del modelo.

**Tabla 6**

*Significancia de las variables de estudio.*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		
	B	Error típ.	Beta	t	Sig.
1 (Constante)	1,117	,328		3,401	,002
Establecen estrategias para alcanzar los objetivos medioambientales.	-,033	,114	-,064	-,286	,777
Cuentan con capacitaciones relacionadas a la Responsabilidad Social.	-,023	,125	-,042	-,181	,858
Promueven el diálogo con la comunidad.	,055	,109	,114	,504	,618
Mantienen un sistema de consultas y sugerencias con los clientes.	-,045	,104	-,103	-,432	,668
Actualizan la normativa vigente sobre ética con su respectiva aplicación.	,076	,123	,139	,618	,540

a. Variable dependiente: Decisión

**Fuente:** Datos obtenidos a través de encuesta aplicada. **Elaborado por:** Karen Andrade y Milton Guevara

Según los datos presentados en la tabla 6, al analizar la columna de significancia estadística para las dimensiones H3 Inversión Comunitaria (0,504) y H5 Valores y Ética (0,618), se concluye que son significativas en el modelo, ya que sus valores son superiores al nivel de significancia de 0.05 y esto es debido a que en el sector cooperativista se debe cumplir con lo establecido en la normativa legal vigente.

**Tabla 7***Comprobación de las hipótesis*

Hipotesis	Descripción	T	Sig	Resultados
H1	<b>Medio ambiente:</b> Establecen estrategias para alcanzar los objetivos medio ambientales	-0,286	0,777	Se acepta
H2	<b>Derecho Humano y laboral:</b> Cuentan con capacitaciones relacionadas a la Responsabilidad social	-0,181	0,858	Se acepta
H3	<b>Inversión Comunitaria:</b> Promueven el dialogo con la comunidad	0,504	0,618	Se acepta
H4	<b>Mercado:</b> Mantiene un sistema de consultas y sugerencias.	-0,432	0,668	Se acepta
H5	<b>Valores y Ética:</b> Actualiza la normativa vigente sobre ética con su respectiva aplicación.	0,618	0,54	Se acepta

**Fuente:** Datos obtenidos a través de encuesta aplicada. **Elaborado por:** Karen Andrade y Milton Guevara

Según los resultados observados en la tabla 7 podemos decir que las variables H3 Inversión Comunitaria y H5 Valores y Ética tienen mayor influencia en la toma de decisiones. Sin embargo, se ratifica que todas las variables son consideradas debido a que es un modelo que se sustenta en la Resolución No. JPRFF2022048 Junta de Política y Regulación Financiera emitió: “NORMA DE BALANCE SOCIAL PARA COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO Y ASOCIACIONES MUTUALISTAS DE AHORRO Y CRÉDITO” (SEPS, 2023), que es de cumplimiento obligatorio para el sector cooperativista. Esta observación empírica proporciona la base para la formulación de las conclusiones del estudio.

### Discusión

En esta sección, se comparan los hallazgos de este estudio con los de otros investigadores. Así, los resultados obtenidos a través del uso del modelo de regresión logística ofrecen una perspectiva cuantitativa sobre el cumplimiento general sobre la normativa legal y las variables dependientes que más influencia tiene en la variable dependiente, a lo cual se obtuvo que las variables como más presencia al momento de tomar decisiones son Mercado: Mantiene un sistema de consultas y sugerencias y; Valores y Ética: Actualiza la normativa vigente sobre ética con su respectiva aplicación.

La renovada conciencia empresarial sobre la importancia de superar el mero cumplimiento

de sus obligaciones laborales y asumir un compromiso ético con diversos actores, facilita la resolución de múltiples problemas sociales, tanto dentro de la empresa como en su entorno comunitario y social.

### **Conclusiones y Recomendaciones**

La presente investigación se llevó a cabo utilizando el modelo de regresión logística lineal binaria.

El modelo de regresión logística es una metodología de análisis de datos cuyo objetivo es descubrir las relaciones entre variables y, a partir de dichas relaciones, predecir el valor de una variable con base en otra. En este contexto, el modelo inicial incluye la variable dependiente, que es decisión, y las variables independientes: Medio ambiente, derecho humano y laboral, inversión comunitaria, mercado, valores y ética.

Llevar a cabo el diagnóstico de la gestión en relación con el cumplimiento de la responsabilidad social cooperativa, con el objetivo de definir acciones de interés social. (SEPS, 2023)

Al obtener las variables más significativas tenemos que para llegar a una toma de decisiones correctas las cooperativas de ahorro y crédito son Mercado: Mantiene un sistema de consultas y sugerencias y; Valores y Ética: Actualiza la normativa vigente sobre ética con su respectiva aplicación, esto a su vez va de la mano con la normativa legal anteriormente expuesta, ya que según (SEPS, 2023) las cooperativas de ahorro y crédito deben utilizar herramientas de medición para evaluar la satisfacción con los productos y servicios ofrecidos por la entidad, con el objetivo de mejorar su calidad y mantener políticas de comercio justo. Esto busca fomentar el diálogo, la transparencia, el respeto y la equidad, priorizando a los actores de la economía popular y solidaria. La variable de valores y ética sugiere que se debe prestar especial atención a las normativas

internas de cada institución en relación con la ética y los valores, los cuales son fundamentales para generar confianza en este sector financiero.

### Referencias

Díaz Narváez, V. P. (2017). *Regresión logística y decisiones clínicas*. Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0212-16112017000900036](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-16112017000900036)

España-Merchán, A. Y. (2023). Responsabilidad Social Empresarial hacia la implementación de prácticas ambientales en Ecuador . *Universidad Nacional de San Martin*.

González-Bustos, J. P., Narváez-Zurita, C. I., & Erazo-Álvarez, J. C. (2020). *La gestión de responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia del Azuay y su retorno financiero*. Cuenca: Dominio de las Ciencias.

SEPS. (6 de 2023). *SEPS.GOB.EC*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec>

Victoria Galindo, A. (13 de junio de 2023). *Dipòsit Digital de la Universitat de Barcelona* . Obtenido de <https://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/203642>

Aguilar, O. (2019). Influencia de la responsabilidad social empresarial en la imagen institucional de las entidades financieras de Tacna, año 2017. *REVISTA VERITAS ET SCIENTIA - UPT*, 7(2), 896– 904. <https://doi.org/10.47796/ves.v7i2.66>

Alemán, A. (2021). RESPONSABILIDAD, GESTIÓN Y BALANCE SOCIAL EN LAS EMPRESAS

COOPERATIVAS. In *Revista Cooperativismo y Desarrollo* (Vol. 1, Issue 2).

Calderón. (2018). *EL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.*

[www.empresa.org](http://www.empresa.org).

Cevallos, T., Ruiz, M. C., & Ii, M. (2018). *De la responsabilidad social empresarial al balance social* From Corporate Social Responsibility to Social Balance (Vol. 12, Issue 1).

Fabila, A. (2022). *La Escala de Likert en la evaluación docente: acercamiento a sus características y principios metodológicos.*

Fernández, L. (2022). *La responsabilidad social corporativa: claves para su interpretación.*  
[www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)

Fuente, F., Begoña, R., Carrasco, E., Elgezabal, I., & Urquijo, A. (2019). *Incrementando la competitividad de las pymes españolas mediante la ética en los negocios: Responsabilidad Social Corporativa.*

Gonzáles. (2018). *Responsabilidad Social Empresarial: un enfoque alternativo.*

Guerrero, D. E. ;, Sandoval, J. H., Guerrero, D. E., & Sandoval, J. H. (2021). Artículo de reflexión  
SOCIAL RESPONSIBILITY AS A BUSINESS VALUE GENERATOR: TOWARDS  
THE CONSTRUCTION OF A SOCIAL BALANCE MODEL FOR SMEs. In *& Div. Cient* (Vol. 14,

Issue 2).

- Guido, A. (2018). *El Balance Social como una herramienta válida para representar la Responsabilidad Social en las Empresas Chilenas.*
- Heincke, M. (2018). *la responsabilidad social empresarial: ¿Una herramienta para el desarrollo local sostenible en Colombia?*
- Mata, M. R. (2017). *Mercadeo social, responsabilidad social y balance social: conceptos a desarrollar por instituciones universitarias Social marketing, social responsibility and social balance: concepts for university institutions to develop* (Vol. 12, Issue 1).
- Nuñez, (2019). *La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible.* Naciones Unidas, Comisión Económica para América Latina y el Caribe, División de Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos.
- Parra, N. (2020). *Conocimientos y Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las Entidades Financieras del Municipio de Arauca, Departamento de Arauca.*
- Rodríguez, G., Yanza, V., Pito, D., & Lorenzo, A. (2019). La gestión social de las entidades financieras de Ecuador. In *Revista de Cooperativismo y Desarrollo* (Vol. 5, Issue 1).

- Rovira, U., Ramon, V., & Vialcanet, B. (2019). *Estudio sobre la rendición de cuentas en materia de responsabilidad social: el balance social Lluís Carreras Roig*. 251–277. [www.ciriec.es](http://www.ciriec.es)[www.ciriec-revistaeconomia.es](http://www.ciriec-revistaeconomia.es)
- Sanjuán, A., Álvarez, M., & Fernández, J. (2019). Responsabilidad social y empresa sostenible. *AdComunica: Revista Científica de Estrategias, Tendencias e Innovación En Comunicación*, 2013(5), 223–243. <https://doi.org/10.6035/2174-0992.2013.5.14>
- Vélez, F. (2019). *Social responsibility in the cooperative management of savings and credit Chone Ltda. Responsabilidade social na gestão cooperativa de poupança e crédito Chone Ltda*. 6, 411–430. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i2.1176>
- Zamora, D. T., Manuel, A., & Lorenzo, C. (2020). *Responsabilidad social y cultura en las sociedades cooperativas agrarias. Modelo general de balance social*.

## Anexos

### ENCUESTA DE APLICACIÓN DEL BALANCE SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO

El objetivo de la siguiente encuesta es conocer los aspectos de Responsabilidad Social que las cooperativas de ahorro y credito promueven o no dentro de su organización, planteando aspectos que están dirigidos hacia los empleadores, los cuales, mediante la escala de Likert, proporcionarán la debida información para la correcta realización del proyecto Por otro lado, en caso de existir alguna duda sobre la misma, se pide de manera encarecida enviarlas al correo adjuntado ([maquevarav22@est.ucacue.edu.ec](mailto:maquevarav22@est.ucacue.edu.ec))

De ante mano expresamos nuestros agradecimientos por su participación.

\* Obligatoria

1. EDAD \*

- DE 18 A 21 AÑOS
- DE 22 A 25 AÑOS
- DE 26 A 30 AÑOS
- DE 31 AÑOS EN ADELANTE

2. SEXO \*

- MASCULINO
- FEMENINO
- Otras

## 3. NOMBRE DE SU INSTITUCION \*

- COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DEL AZUAY LTDA
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA MERCED LIMITADA
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ERCO LIMITADA
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ALFONSO JARAMILLO LEON CAJA
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPAC AUSTRO LTDA
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SIDETAMC
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA LIMITADA
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SOLIDARIDAD, EMPRENDIMIENTO Y COOPERACIÓN
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ETAPA
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO LIMITADA
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREA LIMITADA
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MULTIENTREPRENSARIAL
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSE SJ
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PROVIDA LTDA
  
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CICA COLEGIO DE INGENIEROS CIVILES DEL AZUAY
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AHORRISTA SOLIDARIO
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO URBADIEZ
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CORPUCOOP LTDA
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHOLA CUENCANA LTDA
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 4 RIOS
- UNION DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL SUR UCACSUR

## 4. En qué segmento se encuentra su institución? \*

- Segmento 1
- Segmento 2
- Segmento 3
- Segmento 4
- Segmento 5

## 5. AÑOS DE SERVICIO \*

- 1 A 3 AÑOS
- 4 A 7 AÑOS
- 8 A 10 AÑOS
- 11 AÑOS EN ADELANTE

## 6. AREA O DEPARTAMENTO LABORAL \*

- GERENCIA
- TALENTO HUMANO
- CONTABILIDAD
- ADMINISTRACION
- COMERCIALIZACION / MARKETING
- CUMPLIMIENTO

## 7. GESTION MEDIO AMBIENTAL \*

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Promueven soluciones a los problemas ambientales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Establecen mecanismos para reducir los impactos ambientales.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponen de una legislación o normativa ambiental.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Realizan controles sistemáticos de recursos naturales.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Optimizan el consumo de energía consciente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Participan sus colaboradores con la gestión ambiental.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Establecen estrategias para alcanzar los objetivos medio ambientales.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

#### 8. Derechos Humanos y Ambiente Laboral. \*

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente desacuerdo
Cuentan con condiciones seguras y estables para los empleadores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fomentan un código de ética hacia el trabajador.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fomentan un crecimiento personal y profesional como prioridad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Establecen condiciones para la igualdad de género en su institución.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuentan con capacitaciones relacionadas a la Responsabilidad Social.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poseen un plan de incentivos a los empleados con respecto a su labor.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Proporcionan satisfacción continua y estabilidad laboral.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conocen las normas que garantizan la salud y el bienestar en la entidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 9. Inversión Comunitaria \*

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente desacuerdo
Evalúan la satisfacción a los clientes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Presentan información clara y consisa sobre el producto ofertado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Promueven el diálogo con la comunidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Realizan acciones activas sobre asociaciones y/ o colectivos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fortalecen a las asociaciones mediante los colectivos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mantienen un sistema de comunicación eficiente ante las comunidades.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 10. Mercado \*

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente desacuerdo
Cuentan con un plan estratégico de Responsabilidad Social frente a los stakeholders.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Son mediadores válidos y correctos ante grupos interesados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tienen como prioridad la calidad de productos y servicios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mantienen un sistema de consultas y sugerencias con los clientes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 11. Valores y Ética. \*

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente desacuerdo
Cuentan con un código de valores y ética.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tienen compromisos éticos de profesión dentro de su organización.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Socializan sus Valores éticos de manera clara y concisa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fomentan el crecimiento de reputaciones éticos cooperativos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actualizan la normativa vigente sobre ética con su respectiva aplicación.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

Este contenido no está creado ni respaldado por Microsoft. Los datos que envíe se enviarán al propietario del formulario.