



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**PROYECTO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**

TÍTULO:

**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y LA INTERMEDIACIÓN
FINANCIERA DEL SECTOR COOPERATIVO FINANCIERO DEL
SEGMENTO CINCO DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO.**

AUTORA:

JESICA VALERIA CHILUIZA NAULA

TUTOR:

MSC. MARCO ANTONIO MORENO CASTRO

AÑO

2020

INFORME DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor, luego de haber revisado el desarrollo de la investigación elaborado por la Srta. Jesica Valeria Chiluza Naula, tengo a bien informar que el trabajo correspondiente del proyecto titulado: **“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y LA INTERMEDIACIÓN FINANCIERA DEL SECTOR COOPERATIVO FINANCIERO DEL SEGMENTO CINCO DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO.”**, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluada por el tribunal designando.

Riobamba, 24 de septiembre, 2020

Atentamente.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jesica Valeria Chiluza Naula', written over a horizontal line.

AUTOR

CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO

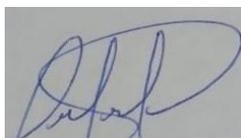
Los miembros del Tribunal de Graduación del proyecto de investigación titulado: “**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y LA INTERMEDIACIÓN FINANCIERA DEL SECTOR COOPERATIVO FINANCIERO DEL SEGMENTO CINCO DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO.**”, presentado por: Jessica Valeria Chiluiza Naula y dirigida por el Msc. Marco Antonio Moreno Castro.

Una vez receptada y aceptada la sustentación, hemos acordado la siguiente calificación:

	FIRMA	CALIFICACIÓN
Msc. Marco Antonio Moreno Castro TUTOR	 _____	9.5 _____
Msc. Víctor Vásquez MIEMBRO DEL TRIBUNAL 1	 _____	9.5 _____
Msc. Otto Arellano MIEMBRO DEL TRIBUNAL 2	 _____	10.00 _____

DERECHO DEL AUTOR

Yo Jesica Valeria Chiluiza Naula me declaro responsable del contenido y los resultados conseguidos de la presente investigación sobre el tema: **LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y LA INTERMEDIACIÓN FINANCIERA DEL SECTOR COOPERATIVO FINANCIERO DEL SEGMENTO CINCO DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO**. Los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo, para fines investigativos y académicos.



Jesica Valeria Chiluiza Naula

C.I: 0603916545

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo se lo dedico primeramente a Dios y mi Madre santísima del cielo, ya que ellos fueron los que me brindaron la vida y la fuerza para seguir adelante con mis estudios y poder culminar felizmente con ellos.

A mis padres especialmente a mi madre Piedad Naula, quien fue la persona que me apoyo, tanto económicamente como moralmente y creyó en mí, es uno de mis pilares fundamentales ya que estuvo a mi lado dándome fuerza y esa voz de aliento para no derrumbarme. Espero poder recompensar todo lo bueno y maravilloso que ha hecho por mi todo este tiempo.

A mis hermanos, Luis y Erick gracias por su apoyo moral, fueron quienes con su amor y palabras de aliento me incentivaron a seguir adelante sin desfallecer.

Finalmente, a mi hija Ruth González quien con su afecto y su cariño fueron detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo, de mis ganas de buscar lo mejor para ti. Te agradezco por ayudarme a encontrar el lado dulce y no amargo de nuestra vida, fuiste mi motivación más grande para poder concluir con mis estudios.

Jesica Valeria Chiluiza Naula

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por bendecir mi vida, por guiarme a lo largo de esta experiencia, ser mi apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

A mis padres por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy, por ser ejemplo de trabajo y honradez.

A mis hermanos e hija por brindarme su apoyo incondicional durante este proceso, por estar a mi lado a lo largo de este tiempo.

Agradezco a los docentes de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la prestigiosa Universidad Nacional de Chimborazo, por compartir sus conocimientos a lo largo de mi vida estudiantil. De manera especial, al master Marco Moreno, tutor de este proyecto de investigación, quien me ha guiado con su paciencia y su integridad como docente.

Jesica Valeria Chiluiza Naula

ÍNDICE DE CONTENIDO

INFORME DEL TUTOR	ii
CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO	iii
DERECHO DEL AUTOR.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
1.MARCO	2
1.2 Planteamiento del problema.....	2
1.2 Formulación del Problema	3
1.3 Objetivos	3
1.3.1 Objetivo General.....	3
1.3.2 Objetivos Específicos	3
1.5 Hipótesis.....	4
CAPÍTULO II.....	5
2MARCO	5
2.1 Estado del Arte.....	5
2.2 Responsabilidad Social Corporativa (RSC).....	6
2.3.1 Concepto de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).....	6
2.3.2 Importancia de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC).....	7
2.3.3 Objetivos de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)	7
2.3.4 Pilares de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).....	8
2.3.5 Principios de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).....	9
2.3.6 Ventajas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).....	10
2.3 Intermediación Financiera (IF)	11
2.3.1 Definición de Intermediación Financiero (IF)	11

2.3.2	Importancia de Intermediación Financiera (IF)	12
2.3.3	Objetivos de Intermediación Financiera (IF).....	13
2.3.4	Tipos de Intermediación Financiera (IF)	13
2.3.5	El nexa entre la Intermediación Financiera y la Responsabilidad Social Corporativa	14
2.4	Generalidades del Sector Cooperativo Financiero del Segmento Cinco de la provincia de Chimborazo.	15
2.4.1	Sector Económico Popular y Solidario (SEPS)	15
2.4.2	Segmento de las Organizaciones del Sector Cooperativo Financiero Popular y Solidario	17
2.4.3	Sector Cooperativo Financiero del segmento cinco de la provincia de Chimborazo	18
2.4.4	Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en la Economía Popular y Solidaria	19
CAPÍTULO III.....		21
3	MARCO	METODOLÓGICO
.....		21
3.1	Método de investigación	21
3.2	Tipo de investigación	21
3.3	Diseño de la investigación	21
3.4	Nivel de la investigación.....	22
3.5	Población y muestra	22
3.5.1	Determinación de la población	22
3.5.2	Determinación de la Muestra	23
3.6	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	23
3.6.1	Determinación de la técnica de recolección de información	23
3.6.2	Determinación de los instrumentos de recogida de información.....	23
3.7	Técnicas de Procedimientos e Interpretación de Datos.....	23
CAPÍTULO IV		24
4	RESULTADOS	Y
.....		DISCUSIÓN
.....		24
4.1	Evaluación de la responsabilidad social corporativa en la Intermediación Financiera.....	24
4.1.1	Análisis de los resultados de la encuesta aplicada a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento cinco.	24
4.1.2	Comprobación de hipótesis	26
4.1.2.1	Análisis de correlación mediante Test Chi-Cuadrado	27

4.1.3	Planteamiento de alternativas estratégicas para el cumplimiento de la responsabilidad corporativa en la intermediación financiera.....	28
4.1.3.1	Desarrollo de los objetivos estratégicos de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en las Coac-segmento 5.....	29
CAPÍTULO V.....		36
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	36
5.1	Conclusiones	36
5.2	Recomendaciones.....	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		37
ANEXOS.....		41

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1-2. Principios de la Responsabilidad Social Empresarial.....	10
Tabla 2-2. Prácticas responsables en riesgos de entidades de intermediación financiera	15
Tabla 3-2. Organizaciones del sector financiero.....	17
Tabla 4-2. Cooperativas de Ahorro y Crédito Activas del segmento 5- provincia de Chimborazo.....	18
Tabla 5-2. Número de Cooperativas de Ahorro y Crédito en la provincia por segmento	19
Tabla 1-3. Población de estudio.....	22
Tabla 1-4. Objetivos estratégicos de RSC para las Coac del segmento cinco - Chimborazo.....	29
Tabla 2-4. Indicadores de RSC	31
Tabla 3-4. Matriz de los indicadores de RSC basados en los objetivos estratégicos a cumplir	32
Tabla 4-4. Sistema de control de indicadores de RSC.....	33
Tabla 5-4. Parámetros de semaforización	34
Tabla 6-4. Contenido de la capacitación en las Coac del segmento 5- Chimborazo sobre RSC	34

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1-2. Pilares de la responsabilidad social empresarial	8
Figura 2-2. Tipos de intermediación financiera según Chena & Biscay	13
Figura 3-2. Pilares de la responsabilidad social empresarial	13
Figura 4-2. Estructura del Sector Económico Popular y Solidario.....	16
Figura 5-2. Organizaciones del Sector Financiero.	17
Figura 6-2. Coac del Segmento 5 en la provincia de Chimborazo	19
Figura 1-4. Tabla del Chi-cuadrado.....	28
Figura 2-4. Mapa de procesos propuesto para las Coac del segmento 5	30

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Resultados de la encuesta aplicada a las Coac del segmento 5	41
Anexo B: Cumplimiento de la RSC en el segmento cinco del sector cooperativo de la provincia de Chimborazo	53
Anexo C: Tabla de contingencia	54
Anexo D: Valor del Chi-cuadrado de la tabla	55
Anexo E: Matriz DAFO	56
Anexo F: Fotografías de la investigación de campo	57

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “La responsabilidad social corporativa y la intermediación financiera del sector cooperativo financiero del segmento cinco de la provincia de Chimborazo, se ejecutó con el fin de identificar el cumplimiento de la responsabilidad social corporativa en las organizaciones del sector financiero del segmento cinco. La metodología aplicada en la investigación fue mediante el método analítico, utilizando la técnica de la observación y la encuesta para la recolección de información a 34 cooperativas de ahorro y crédito que forman parte del segmento cinco, se analizó el cumplimiento y evidenció el impacto positivo entre las variables de estudio mediante el test Chi- cuadrado. Se concluyó que las organizaciones cumplen un 87% con el principio de transparencia, aunque existe un 4% de desconocimiento de la gestión de los objetivos estratégicos por parte de sus representantes, un cumplimiento en las normas del 63% y un 2% en iniciativas de sostenibilidad, el 54% de las Coac realiza autoevaluaciones y un 2% olvida gestionar las metas planteadas, el 59% gestiona socialmente responsable, el 76% efectúa consumo responsable, y un 62% dispone de un marco o estructura de información. Se recomendó aprovechar el sistema de monitoreo permanente de RSC propuesto, a fin de cubrir las necesidades existentes en el sector y contribuir con el desarrollo de sus socios, clientes, empleados y demás partes interesadas.

Palabras Claves: Responsabilidad Social Corporativa, Intermediación Financiera, Sector Cooperativo Financiero, Segmento cinco, Provincia de Chimborazo.

ABSTRACT

The present research work entitled "Corporate social responsibility and financial intermediation of the cooperative financial sector of segment five of the province of Chimborazo, was carried out to identify compliance with corporate social responsibility in organizations of the financial sector of the segment five. The methodology applied in the research was through the analytical method, using the observation technique and the survey to collect information from 34 savings and credit cooperatives that are part of segment five, compliance was analyzed, and the positive impact between the study variables Chi-square test. It was concluded that 87% of organizations comply with the principle of transparency, although there is 4% ignorance of the management of strategic objectives by their representatives, 63% compliance with the rules and 2% in initiatives of sustainability, 54% of the Coac carry out self-evaluations, and 2% forget to manage the goals set, 59% manage socially responsible, 76% carry out responsible consumption, and 62% have an information framework or structure.

It was recommended to take advantage of CSR's proposed permanent monitoring system to cover the current needs in the sector and contribute to the development of its partners, clients, employees, and other interested parties.

Keywords: Corporate Social Responsibility, Financial Intermediation, Financial Cooperative Sector, Segment Five, Province of Chimborazo.



Reviewed by: Solís,
Lorena LANGUAGE
CENTER TEACHER

INTRODUCCIÓN

El abanico de léxicos enmarcados dentro de economía social, ha traído consigo la responsabilidad social corporativa (RSC) como término imperante desde una perspectiva de desarrollo sostenible, debido a las transformaciones estructurales de las economías. Este término puede comprenderse como la cohesión voluntaria de las organizaciones para con sus partes implicadas, asumiendo triple dimensión; económica, social y ambiental; que conlleve a compromiso más allá de las exigencias reglamentarias permitiendo incorporarse de manera activa y fehaciente en el entorno.

La intermediación financiera de las cooperativas se fundamenta principalmente en la captación de fondos a través de los ahorros, el otorgamiento de créditos y los servicios cooperativos, los cuales deben tener una relación directa con el cumplimiento de la responsabilidad social, que beneficie a cada uno de los actores, como lo es personal administrativo y en especial a sus socios, ya que, al cumplir la responsabilidad social, los beneficiarios son el entorno en común que los rodea.

Este trabajo tiene como objetivo analizar el impacto de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en la Intermediación Financiera (IF) del Sector Cooperativo Financiero del segmento cinco de la provincia de Chimborazo, detectando los principios enmarcados y el aporte que estas brindan a las partes implicadas y su entorno, a fin de disponer de un desarrollo sostenible de sus partes.

Para dar cumplimiento al objetivo propuesto se han revisado gran cantidad de trabajos relacionados con la temática, estructurando el documento en tres epígrafes. En el primero, busca establecer las bases teóricas – conceptuales, mediante la revisión sistemática de la literatura, para que sustente las variables de investigación. El segundo epígrafe se centra en diagnosticar el cumplimiento de la RSC en la IF. El tercer epígrafe; se detiene a plantear alternativas estratégicas que auxilien al cumplimiento de normas de RSC, para el crecimiento sostenido de las IF del Sector Cooperativo Financiero del segmento cinco de la provincia de Chimborazo, en cuanto a términos de sostenibilidad, social, económica y medioambiental. Culminando en conclusiones y recomendaciones para posteriormente presentar la bibliografía utilizada.

CAPÍTULO I

1. MARCO REFERENCIAL

1.2 Planteamiento del problema

La responsabilidad social corporativa es esencial en todo tipo de organizaciones, en este sentido las cooperativas deben ser valoradas para desarrollar relaciones con sus actores sociales como: propietarios, empleados, sindicatos, proveedores, subcontratistas, asociaciones, emprendedores, clientes y entes territoriales relacionados en los ámbitos ambientales, humanos, financieros y sociales (Ruiz, & Jácome, 2013, pág. 12). Las cooperativas se caracterizan por su dualidad económica y su elevada finalidad social, ambas vertientes deben ser adecuadamente equilibradas para dar satisfacción a las necesidades y aspiraciones de los clientes. Los principios cooperativos tienen una relación directa con la responsabilidad social (Pucha *et al.*, 2019, pág. 7).

Las cooperativas son la columna vertebral de la economía social, se comprueba que los principios cooperativos no son otra cosa que el desarrollo de los ámbitos de la responsabilidad social (Coba *et al.*, 2017, pág. 43). El principio de responsabilidad social es evidente en las organizaciones de la economía social, que guía su conducta por un criterio de servicio a los socios y la comunidad (García-Santos & Madero-Gómez, 2016, pág. 41).

La provincia de Chimborazo cuenta con una gran base de cooperativas, especialmente indígenas, tanto algunas que se han consolidado con un gran número de socios, como pequeñas cooperativas que han tenido que competir en un mercado financiero social, algunas cuentan con procesos sólidos, pero también hay aquellas que tienen problemas organizacionales y en cumplir con sus fines sociales y de intermediación financiera (Muyulema *et al.*, 2019, pág. 7). Una de las causales es la inadecuada organización institucional financiera social de las cooperativas, es decir, que no existe una buena administración que complemente la intermediación financiera y la responsabilidad social, que tiene como consecuencia su separación, las cooperativas se enfocan a sus servicios financieros, pero no a cumplir con la responsabilidad social en el ámbito ambiental y socioeconómico (Pucha *et al.*, 2019, pág. 15).

Por todo lo mencionado, se hace ineludible analizar el impacto de la Responsabilidad Social Corporativa en la Intermediación Financiera del Sector Cooperativo Financiero del segmento cinco de la provincia de Chimborazo, considerando que según la revisión sistemática de la literatura existen cooperativas que no lo practican debido a que tienen la idea de que esto generaría un “gasto” pero para las que aplican la RSE se las llama Inversión Socialmente Responsable (ISR) que se basa en tomar en cuenta los aspectos éticos, sociales, medioambientales, y los financieras para la toma de decisiones de inversión, en empresas sostenibles que le generen beneficios a largo plazo.

Una relación positiva entre RSE y la Intermediación Financiera es importante para los inversionistas, quienes buscan tener buenos resultados económicos, ya que de esto depende su subsistencia. Además, se considera que, si una empresa no obtiene beneficios al menos iguales a sus costos totales, es socialmente irresponsable, pues despilfarra los recursos de los accionistas. Bajo este entorno, se evidencia la necesidad de tener una buena administración de los recursos para garantizar un buen manejo del dinero de los socios e inversionistas y de esta misma manera poder ser socialmente responsable.

1.2 Formulación del Problema

¿Cómo la Responsabilidad Social Corporativa impacta positivamente en la Intermediación Financiera del Sector Cooperativo Financiero del segmento cinco de la provincia de Chimborazo?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Analizar la Responsabilidad Social Corporativa y la Intermediación Financiera del Sector Cooperativo Financiero del segmento cinco de la provincia de Chimborazo.

1.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Establecer las bases teóricas – conceptuales, mediante la revisión sistemática de la literatura, para que sustente las variables de investigación.

- ✓ Evaluar el cumplimiento de la responsabilidad social corporativo en la Intermediación Financiera del Sector Cooperativo Financiero del segmento cinco de la provincia de Chimborazo, para el planteamiento de alternativas estratégicas.

1.5 Hipótesis

La Responsabilidad Social Corporativa impacta positivamente en la Intermediación Financiera del Sector Cooperativo Financiero del segmento cinco de la provincia de Chimborazo.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEORICO

2.1 Estado del Arte

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se ha tomado diferentes fuentes bibliográficas de los trabajos de investigación relacionados con el tema, detallados a continuación:

En el trabajo de Telenchana (2017), que versa sobre el tema: “La Gestión Financiera y la Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Segmento 3, Zonal 3”, que se plantea como objetivo general: analizar el efecto que tiene la Gestión Financiera, en la Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Luego de una investigación exhaustiva, el autor llega entre otras, con las siguientes conclusiones:

Se determinan que las organizaciones no cuentan con una gestión financiera. Las instituciones no tienen una aplicación de la Responsabilidad Social, a falta de comunicación de ese tipo de proyectos con los asociados. Uno de los valores del asociado en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 3, Zonal 3, es la responsabilidad la cual no todas ponen en práctica, ya que solo un 52% tienen un nivel de cumplimiento de la RSC, pero sin la aplicación de una evaluación de sus indicadores debido a la falta de compromiso con la sociedad. (pág. 103)

En cambio, el estudio efectuado por Guamán (2018), titulado: “La responsabilidad social empresarial y el crecimiento empresarial del sector curtiembres de la provincia de Tungurahua”, se centró en analizar el grado de relación de las dos variables expuestas en el tema, por medio del paradigma crítico propositivo, cuali-cuantitativo. La encuesta aplicada a los representantes de las empresas relacionadas, se estructuró en función a los factores: empresarial, social, legal y político. La investigación concluyó lo siguiente:

Las empresas cada día buscan formas para elevar sus ingresos es por lo que el 86% establece factores: empresarial, social, legal y político. Adicionalmente, indica que las empresas tienen la oportunidad de promover, incentivar y canalizar el beneficio de contribuir con la RSE por lo que el 71% de los encuestados consideran que los elementos de voluntariedad, identidad- sostenibilidad y con la relación entre grupos de interés son

la clave esencial para lograr el crecimiento empresarial en el sector como también a nivel nacional. (pág. 89)

Finalmente, Lema (2019) en su trabajo de investigación titulado: “La responsabilidad social empresarial y el desempeño financiero del sector cooperativo segmento 1 del cantón Ambato”, partió con el objetivo de analizar la responsabilidad social empresarial y el desempeño financiero del sector cooperativista segmento 1 del cantón de Ambato para determinar el nivel de importancia en los resultados económicos. Concluyo que:

La relación existente entre desempeño financiero y responsabilidad social empresarial se observa mediante el cálculo de *R de Pearson* 0,82296117, debido a que las variables RSE y ROA presentan una buena correlación lineal positiva, de manera que si una variable tiende a aumentar también lo hará la otra. (pág. 112)

2.2 Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

2.3.1 Concepto de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Para Chávez & Monzón (2018), explican que:

La responsabilidad social corporativa son todos aquellos enfoques que conllevan a que las organizaciones tengan una imagen positiva ante la sociedad, logrando agregar valor en función de su comportamiento para con las partes implicadas, forjando al mismo tiempo identidad corporativa. (pág. 45)

En la actualidad, según Espinosa-Ruiz *et al.*, (2019),

“La definición de RSC se ha fortalecido, pero discrepando en su terminología; unos más acertados que otros; las diferentes analogías hallados se encuentran: RSC, ética empresarial, filantropía, sostenibilidad, triple línea de rendimiento e inversión socialmente responsable”. (pág. 17)

En síntesis, tomado como base lo antes expuesto se puede decir que la RSC es una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ésta ofrece, del sector al que pertenece, de su tamaño o nacionalidad.

2.3.2 Importancia de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Desde la posición de Martínez, González & Díaz (2018), quienes afirman que:

La importancia de la RSC es procurar cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), los cuales se enmarcan en proteger y garantizar el planeta y los que viven en él, encaminando a asumir la filantropía y agregar valor a diferentes frentes. (pág. 51)

De acuerdo con Vittor (2018),

La importancia de la RSC radica en considerarla como recurso vital para el éxito de la empresa, debido a que el público está pendiente del comportamiento de las organizaciones frente a la humanidad y su entorno. Los beneficios de aplicar la RSC en las organizaciones son: mejorar la imagen pública, reconocimiento de marca, ahorro de costos, ventajas frente a la competencia, compromiso de sus colaboradores y compromiso de los clientes. (pág. 177)

De lo antes expuesto, la importancia de la RSC se centra en contribuir al desarrollo sostenible de los interesados, mediante acciones de manera voluntaria hacia los problemas identificados en el entorno.

2.3.3 Objetivos de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Como plantea Wulf (2018), el objetivo central de la RSC está en disponer de compromiso voluntario, buscando el equilibrio en las organizaciones, con respecto a tres pilares fundamentales: bienestar social, crecimiento económico sostenible, y aprovechamiento responsable de los recursos naturales y del medio ambiente. (pág. 76)

El objetivo de la responsabilidad social corporativa es contribuir al desarrollo sostenible, mediante un comportamiento ético y transparente que tome en consideración los intereses de sus partes interesadas, cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones. (Aránzazu, 2018, pág. 109)

A juicio de Gil (2018), el objetivo de la RSC es:

Medir el impacto positivo que este genere a través de prácticas efectuadas a diferentes ámbitos internos y externos con los que la organización dispone de relación, contribuyendo a la sostenibilidad y competitividad de la misma. (pág. 89)

De lo antes expuesto, se concluye que los objetivos de RSC se enmarcan en crear valor y contribuir al entorno al cual pertenece, a fin de concebir a la organización como parte del entorno, disponiendo de éxito a largo tiempo.

2.3.4 Pilares de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

De acuerdo con Muyulema-Allaica et al., (2019), los pilares de la RSC se encuadran en un modelo de gestión empresarial de tres pilares: la responsabilidad económica, social y ambiental, siendo los mismos del desarrollo sostenible.

Figura 1-2. Pilares de la responsabilidad social empresarial



Fuente: Muyulema-Allaica *et al.*, (2019).

- La dimensión económica se refiere a que la población local tiene la oportunidad de hacer negocios propios, crear empleos y lograr una buena calidad de vida.
- La dimensión social es aquella donde la comunidad tiene gran variedad de servicios públicos, comunitarios y privados.
- La dimensión ambiental busca minimizar el cambio climático, aprovechando, optimizando y ahorrando los recursos. (pág. 16),

Los pilares de la RSC en las organizaciones son lo económico, social y medioambiental, que con el fin de que las empresas integran voluntariamente en su estrategia, gestión y operaciones comerciales, interrelación con su entorno estas tres responsabilidades. (Rivero, 2016, pág. 87)

Contrarrestando sobre los pilares de la RSC, se puede indicar que se adhieren a los principios de responsabilidad social corporativa, contemplando la filosofía de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas.

2.3.5 Principios de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Para Aránzazu (2018), afirma que la RSC dispone de seis principios íntimamente relacionados con la gestión, siendo estos:

- a *Transparencia.* - Son aquellas prácticas que se establecen internamente para cumplirse en cada actividad desarrollada como empresa.
- b *Normas.* - Son aquellas políticas o reglas medibles, estipuladas en la organización a fin de cumplir con determinado requisito interno y externo.
- c *Evaluación.* - Son aquellas mediciones a fin de conocer la evolución a través de indicadores para corregir y prevenir acciones futuras.
- d *Gestión responsable.* - Implica documentos, de una forma u otra, cooperan en agilizar las actividades y enmarcarse a normativas internas y externas indispensable en la organización, logrando efectividad en cada una de las áreas de la organización y su entorno.
- e *Consumo responsable.* - Establecer etiquetas a los productos que comercializan o elaboran a fin de dar a conocer detalladamente en ellas el proceso que el producto efectúa de manera responsable.
- f *Marcos o estructura de información.* - Dar a conocer o rendir cuentas a los diferentes sectores involucrados directa o indirectamente de las actividades que se efectúan en la organización. (pág. 229)

Para Espinosa-Ruiz *et al* (2019, pág. 13), los principios de la RSC se encuentran enmarcados de la siguiente manera:

Tabla 1-2. Principios de la Responsabilidad Social Empresarial

No.	Principio	Particularidad
1	Transparencia	Ideas, pautas y principios para el desarrollo responsable de las conductas que se deben dar a conocer en las empresas.
2	Normas	Cumplir requisitos en la estructura organizacional
3	Autoevaluación	Evaluar el desempeño en la responsabilidad social
4	Gestión Socialmente Responsable	Gestionar operaciones beneficiando a los <i>stakeholders</i>
5	Consumo responsable	Satisfacer las necesidades demandadas por la sociedad responsable
6	Marcos Estructura de Información	Informar a los <i>stakeholders</i> de forma oportuna

Fuente: Elaboración propia a partir de Espinosa-Ruiz *et al.*, (2019).

Los resultados hallados en cuanto a los principios de la RSC, nos indican que estos se direccionan en función de la gestión, al mismo tiempo establecen seis puntos a considerarse para que cualquier organización que desee implementar la responsabilidad social corporativa debe incluir en la misma.

2.3.6 Ventajas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Según Aránzazu (2018), “el cumplimiento de la responsabilidad social ocasiona ventajas tanto para la sociedad y la organización, mediante la reputación corporativa, provoca confianza pública y mejora la salud de los trabajadores y de los individuos que conforman la sociedad.” (pág. 205)

De acuerdo con García-Santos y Madero-Gómez (2016), los beneficios generados por la RSC son la mejora en:

- a. *La capacidad de contratación.* - la valoración de sus colaboradores o empleados genera mayor reconocimiento en la sociedad, además de generar empoderamiento de los colaboradores para con la empresa.
- b. *La reputación.* - considerada como agregador de valor para la organización al proyectar una imagen positiva a diferentes ángulos.
- c. *Publicidad gratuita.* - se divulga mediante sus clientes y colaboradores el buen servicio que ofrece al público, posicionándose en la mente del público.
- d. *Ventajas fiscales.* - al ser una organización y colaborar con instituciones que lo necesita, disminuye la contribución fiscal.

- e. *Diferencia con la competencia.* - se convierte en una fortaleza en la organización, debido al posicionamiento en el sector y la confianza que dispone de sus clientes.
- f. *Atrae inversores.* - al ser reconocida y disponer de una buena imagen, los inversores estarán dispuestos a colaborar con capital en la organización.
- g. *Reducción de costes.* - la detección de algunas actividades interna y externamente de la organización, lo llevará a colaborar con la disminución en la emisión de gases, logrando disminuir los costos y aportar positivamente a su entorno.
- h. *Lealtad de los clientes.* - los clientes lo considerarán como una marca confiable.
- i. *Sostenibilidad a largo plazo.* - la empresa se vuelve viable a tiempo prolongado al aplicar, al efectuar control en cada una de sus áreas y cumpliendo con factores internos y externos enmarcados al bienestar de la empresa y sus interesados.
- j. *Obtención de premios.* - el ser responsable y cumplir con los compromisos estipulados para el bien de todos, generará un reconocimiento por el sector y por los consumidores, siendo referente ante las demás empresas. (pág. 40)

Bajo este contexto, se puede señalar que las ventajas de disponer de RSC en las organizaciones son relevante desde diferentes puntos de vista, lo cual asegura a la misma el sostenerse en el tiempo.

2.3 Intermediación Financiera (IF)

2.3.1 Definición de Intermediación Financiero (IF)

Los autores Pucha *et al.*, (2019) explican que:

La intermediación financiera se debe a que las transacciones financieras se muestran asimétrica a la información, que reside en que una de las partes no muestra esfuerzo suficiente información necesario en pro de preservar los intereses de la otra, por ello, las personas y las compañías no se sentirían segura si efectuaran servicios o activos financieros de forma directa. (pág. 19)

Para Chena y Biscay (2019), establecen que:

La intermediación financiera es aquella actividad que efectúan las instituciones financieras con el fin de adoptar fondos de los ahorradores mediante la

formalización de depósitos, que posteriormente se conducen hacia personas que solicitan recursos económicos, por medio de operaciones de préstamo, crédito o anticipo de fondos. (pág. 182)

Telenchana (2017), afirma que:

“La intermediación es realizada por agentes económicos que actúan como intermediarios entre usuarios y proveedores del capital financiero, que brinda seguridad sobre el cumplimiento de las transacciones basados en información que desarrollan y producen”. (pág. 121).

De lo detallado anteriormente sobre la intermediación, se puede concluir que es una actividad que consiste en tomar los dineros de personas que disponen de excedentes, para posteriormente destinarlo a personas sin este recurso económico, en diferentes denominaciones (préstamo, crédito o anticipo de fondos).

2.3.2 Importancia de Intermediación Financiera (IF)

Para Muyulema-Allaica *et al.*, (2019, pág. 15), argumentaron que los servicios prestados por los intermediarios financieros son esenciales para desatar el potencial empresarial dinámico, proporcionar incentivos para la innovación tecnológica, movilizar ahorros y gestionar los riesgos a través de la evaluación y monitoreo de proyectos, ocasionando una alta tasa de crecimiento y desarrollo económico.

De acuerdo con Pampillón, De la Cuesta y Paz (2016) manifiestan que:

La importancia de la intermediación financiera se centra en promover el desarrollo económico de las personas y por ende del país, por medio de la inversión de capital hacia actividades productivas como la construcción, la industria, tecnología y la expansión de los mercados, otorgando al mismo tiempo soluciones a las necesidades en vivienda, estudio, trabajo, entre otros. (pág. 37)

De lo expuesto sobre la importancia de la intermediación financiera, se puede sintetizar que sirve de canal para generar desarrollo económico a diferentes sectores del país.

2.3.3 Objetivos de Intermediación Financiera (IF)

Para Pampillón *et al.*, (2016), “el objetivo de la intermediación financiera se centra en canalizar el ahorro de capital que generan los prestamistas hacia los prestatarios, mediante la gestión de préstamo, crédito o anticipo de fondos.” (pág. 164)

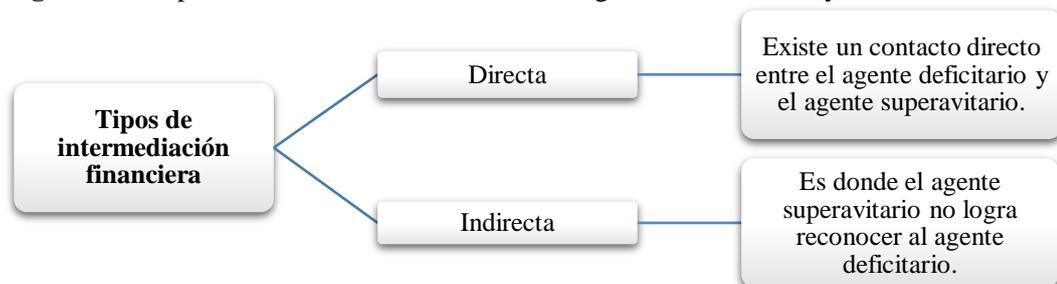
Desde el punto de vista de Chena y Biscay (2019), el objetivo de la intermediación financiera está ligado a al crecimiento económico, ya que acelera el proceso de acumulación de capital y de innovación tecnológica. (pág. 218)

En cuanto a los objetivos de la intermediación financiera, se puede evidenciar que los autores han concordado que su principal actividad se direcciona en captar el ahorro de los prestamistas y asignarlo a los prestatarios.

2.3.4 Tipos de Intermediación Financiera (IF)

Según Chena y Biscay (2019, pág. 108), existen dos tipos de intermediación financiera: directa e indirecta a continuación se detalla cada una de ellas.

Figura 2-2. Tipos de intermediación financiera según Chena & Biscay



Fuente: (Chena & Biscay, 2019)

Figura 3-2. Pilares de la responsabilidad social empresarial



Fuente: (Chena & Biscay, 2019)

De acuerdo con Pampillón *et al.*, (2016), la intermediación financiera se clasifica en directa e indirecta.

1. En el primer caso; intermediación financiera directa; el agente superavitario asume en forma directa el riesgo que implica otorgar los recursos al agente deficitario, donde se efectúan a través de mercado de capitales tales como compañías de Seguros, Fondos de Pensiones, Fondos Mutuos y Fondos de Inversión, y los intermediarios son los bancos de inversión y las sociedades agentes de bolsa.

De igual manera, esta intermediación financiera primaria, realizada en el mercado de capitales se divide en mercado primario y secundario. En el primario se venden los valores que una empresa ha emitido, mientras que en el mercado secundario busca que los valores ya emitidos primariamente puedan convertirse en dinero al venderlos a otros inversionistas interesados en su compra.

2. La intermediación financiera indirecta se capta y colocan principalmente recursos de corto plazo, mediante los llamados productos financieros creados por los propios intermediarios. (pág. 140)

2.3.5 El nexo entre la Intermediación Financiera y la Responsabilidad Social Corporativa

En las palabras de Balaguer-Franch y Nae (2018), afirma:

Al ser la intermediación financiera una de las actividades que se encuentran enraizada en el crecimiento económico e influye directamente en las políticas del sistema financiero, la Responsabilidad Social Corporativa ofrece una importante oportunidad para reenfocar al sector financiero hacia estrategias más contributivas para la sostenibilidad, permitiendo abordando aspectos más hereditarios en el negocio de banca minorista y de inversión, o el negocio basado en la gestión de activos. (pág. 44)

Entre las prácticas responsables, a fin de dar solución a los fallos en el modelo en las entidades que disponen como actividad principal a la intermediación financiera, se establece las siguientes:

Tabla 2-2. Prácticas responsables en riesgos de entidades de intermediación financiera

Riesgos en la intermediación financiera	Práctica responsable
Lucha contra el blanqueo de capitales. Fallos en el modelo de gobierno de las entidades.	Transparencia, control de riesgos o planteamiento del negocio con visión de largo plazo.
Zonas geográficas totalmente excluidas de productos y servicios financieros	Inclusión financiera. Igualdad de oportunidades y reducción de la pobreza.
Aversión al riesgo de las entidades financieras.	Facilitar el acceso a la financiación a las pequeñas y medianas empresas.

Fuente: Elaboración propia a partir de (Consulting, 2015)

La intermediación financiera; a través de las entidades dedicadas a este negocio; ayudan al buen funcionamiento de una economía mediante la transferencia de fondos desde los agentes económico, pasando los ingresos a los prestatarios, hasta la recuperación de la inversión y su rédito. (Balaguer-Franch & Nae, 2018, pág. 19)

El tomar conciencia sobre el impacto que tiene el manejo adecuado del sistema financiero sobre el bienestar de la población, asumiendo la RSC como eje fundamental para generar estrategias y toma de decisiones, basados en la realidad de los hechos. Por lo tanto, la responsabilidad social es una exigencia para la supervivencia de la intermediación financiera y el desarrollo de los países. (Consulting, 2015, pág. 10)

2.4 Generalidades del Sector Cooperativo Financiero del Segmento Cinco de la provincia de Chimborazo.

2.4.1 Sector Económico Popular y Solidario (SEPS)

Los autores Pucha *et al.*, (2019) explican que:

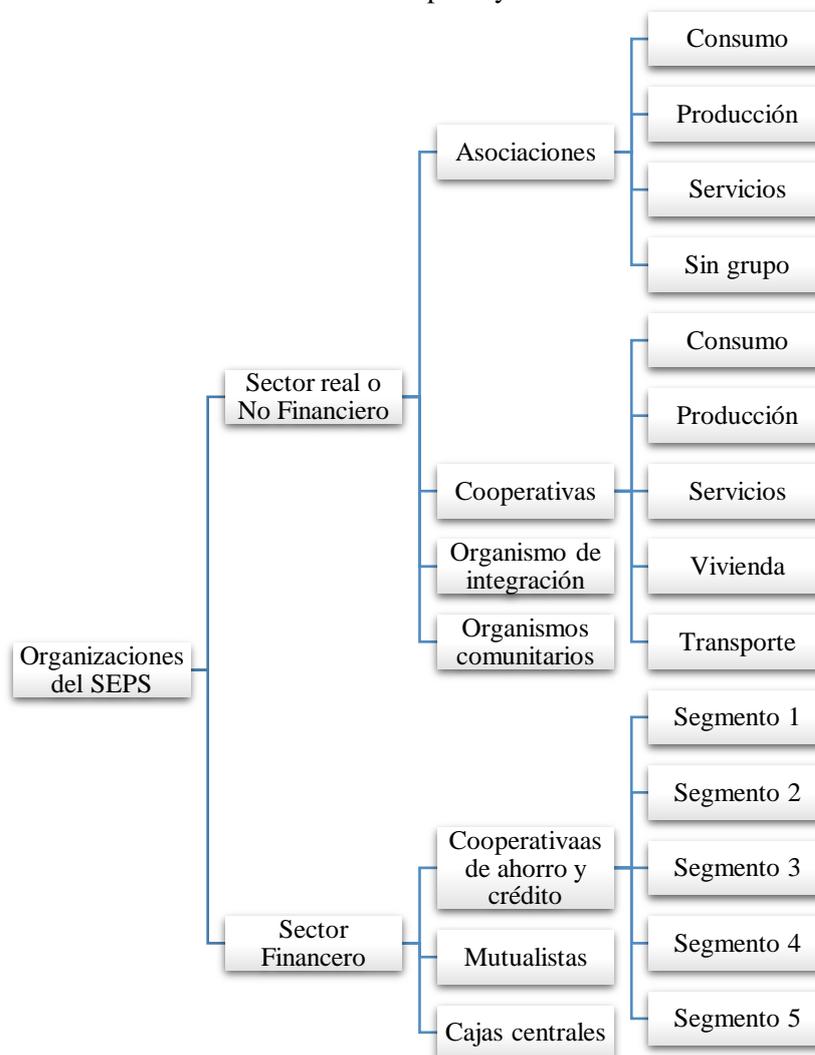
El Sector Económico Popular y Solidario (SEPS) en el Ecuador cuenta con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, encargadas de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Este sector, en un principio, se hallaba controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros-SBS y Dirección Nacional de Cooperativas-DNC, las mismas que trasladaron; en el 2013 y 2012, respectivamente; la supervisión y control a la actual Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, misma que dispone de normativa e institucionalidad específica para el sector. (pág. 21)

Según Telenchana (2017),

La SEPS, es supervisada y controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, inicialmente trabajó en conjunto con SBS y DNC para estar al tanto de la naturaleza, estructura, gestiones efectuadas y la dimensión sistemática de las entidades que pertenecen del mismo, a fin de disponer de información subsanada y que sirva de línea base. (pág. 102)

El SEPS, fue identificando particularidades en las organizaciones que formaban parte del sector, que en un inicio no se concebían, tal como se muestra en la siguiente ilustración. Este ordenamiento reconoció agrupar organizaciones del sector real o no financiero y el sector financiero. El sector financiero lo conforman las Cooperativas de Ahorro y Crédito (Coac), Mutualistas y caja central y el sector no financiero, lo integran las asociaciones, cooperativas, mutualistas y caja central y el sector no financiero, lo integran las asociaciones, cooperativas de EPS, organismos de integración y organismos comunitarios. (LOEPS, 2018, pág. 41).

Figura 4-2. Estructura del Sector Económico Popular y Solidario.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos publicados por la Superintendencia de EPS & LOEPS (2018, pág. 41).

2.4.2 Segmento de las Organizaciones del Sector Cooperativo Financiero Popular y Solidario

Según el reporte otorgado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2019, pág. 24), 560 entidades forman parte del sector financiero popular y solidario que se encuentran activas. Donde 32 Cooperativas de Ahorro y Crédito (Coac) se encuentran segmentadas en el grupo 1, 1 corporación, 1 caja central y 4 mutualistas, en el segmento 2 se localizan 42 Coac, 80 Coac en el segmento 3, 166 en el segmento 4, 218 en el segmento 5, y 16 organizaciones que no aplican a ningún segmento, tal como se expone en la figura.

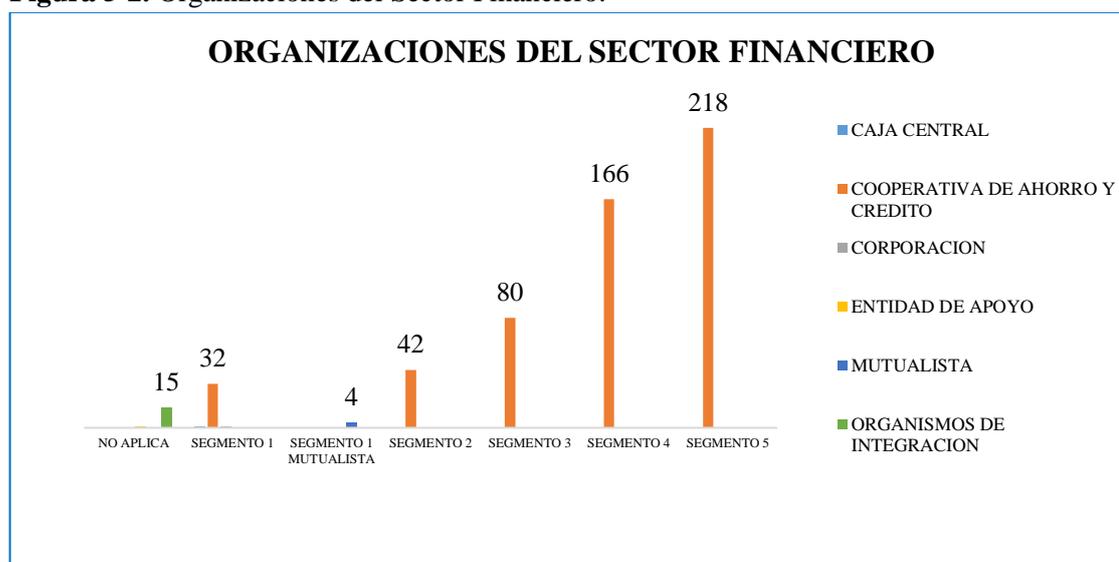
Tabla 3-2. Organizaciones del sector financiero

Etiquetas de fila	CAJA CENTRAL	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO	CORPORACION	ENTIDAD DE APOYO	MUTUALISTA	ORGANISMOS DE INTEGRACION	Total general
NO APLICA				1		15	16
SEGMENTO 1	1	32	1				34
SEGMENTO 1 MUTUALISTA					4		4
SEGMENTO 2		42					42
SEGMENTO 3		80					80
SEGMENTO 4		166					166
SEGMENTO 5		218					218
Total general	1	538	1	1	4	15	560

Fuente: (Seps, 2019)

Elaborado por: Chiluzia Naula, Jessica Valeria, 2019

Figura 5-2. Organizaciones del Sector Financiero.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos publicados por la Superintendencia de EPS (2019)

Como se puede visualizar en la gráfica la representatividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en cada segmento con relación a las demás organizaciones que forman parte de esta clasificación. Además, la gráfica nos demuestra una concentración mayor en el

segmento cinco con 218 en el país, evidenciando la necesidad de efectuar un estudio para identificar la inversión social responsable en este segmento.

2.4.3 Sector Cooperativo Financiero del segmento cinco de la provincia de Chimborazo

Según la SEPS (2019), “las organizaciones del sector financiero; entre ellas las Coac; disponen de cinco segmentos conforme al monto de sus activos, establecido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera” (pág. 1). La provincia de Chimborazo cuenta con 55 cooperativas de ahorro y crédito perteneciente al Sector Cooperativo Financiero, 34 forman parte del segmento cinco, domiciliadas en los 10 cantones y 61 parroquias (SEPS, 2020, pág. 2). A continuación, se presentan a las Coac activas de acuerdo al catastro organizacional según el segmento:

Tabla 4-2. Cooperativas de Ahorro y Crédito Activas del segmento 5- provincia de Chimborazo

Etiquetas de fila	Chimbo razo	Total general
SEGMENTO 5	34	34
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDO	1	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 27 DE NOVIEMBRE	1	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 29 DE JUNIO LTDA	1	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 4 DE OCTUBRE SAN FRANCISCO DE CHAMBO	1	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ACHUPALLAS	1	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO BASHALAN LTDA	1	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAJA INDIGENA PURUHA LTDA	1	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO INDIGENA DE GUAMOTE LTDA	1	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EL ALTAR LTDA	1	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO HOSPITAL PEDIATRICO ALFONSO VILLAGOMEZ	1	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ICHUBAMBA LTDA	1	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENAS DE CEBADAS COICE LTDA.	1	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTERCULTURAL BOLIVARIANA LTDA	1	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JASPE LTDA	1	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JESUS DE NAZARETH LTDA	1	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KHIPU CASTUG ALTO LTDA	1	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LAIME CAPULISPUNGO	1	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LLACTA PURA	1	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII	1	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LUPAXI CENTRAL LTDA	1	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LUZ DE AMERICA LTDA.	1	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MAKITA KUNCHIK	1	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MANUELA LEON	1	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MARIA INMACULADA LTDA	1	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MERCEDES CADENA	1	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUK YUYAY-CHIMBORAZO LTDA	1	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ÑAUPA KAUSAY	1	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PEDRO VICENTE MALDONADO	1	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RUNA KUNA LTDA	1	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAGRADA FAMILIA "COACSACFAM"	1	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SEMBRANDO FUTURO	1	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUDAMERICA LTDA	1	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNIDAD EDUCATIVA CARLOS CISNEROS	1	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA	1	1
Total general	55	55

Fuente: (SEPS, 2020)

Elaborado por: Chiluzia Naula, Jessica Valeria, 2019

En la siguiente tabla, se puede apreciar el número de cooperativas existente por segmento en cada una de ellas. Entre los cantones con mayor Coac del segmento cinco, se encuentra el cantón Riobamba acaparando 20 de ellas, la cual representan el 59% del total en la provincia. Guamote y Colta y Alausí disponen del 15%, 12% y 6%, respectivamente, los demás cantones cuentan con una en cada uno de ellos.

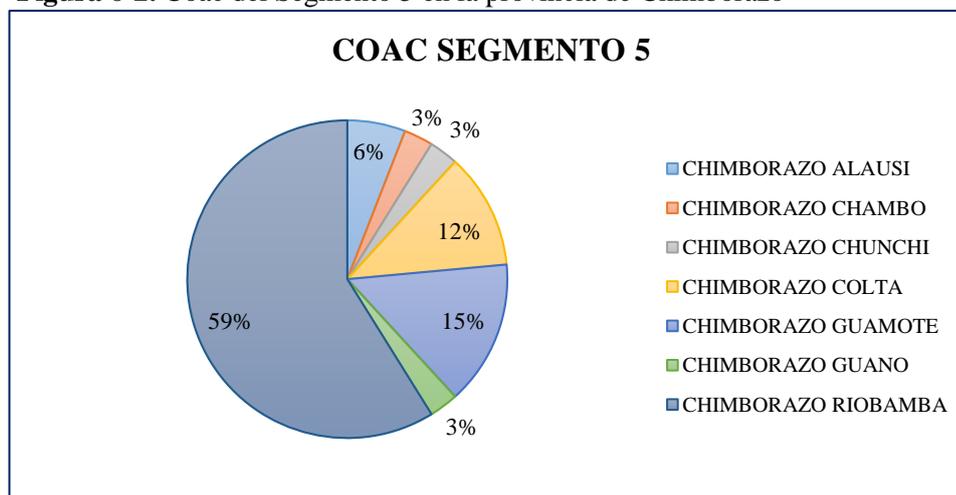
Tabla 5-2. Número de Cooperativas de Ahorro y Crédito en la provincia por segmento

Etiquetas de fila	No Aplica	Segmento 1	Segmento 2	Segmento 3	Segmento 4	Segmento 5	Total general
Alausi					1	2	3
Chambo						1	1
Chunchi					1	1	2
Colta						4	4
Cumanda			1		1		2
Guamote					1	5	6
Guano						1	1
Pallatanga				1			1
Riobamba	1	2	2	3	7	20	35
Chimborazo	1	2	3	4	11	34	55

Fuente: (Seps, 2019)

Elaborado por: Chiluzia Naula, Jessica Valeria, 2020

Figura 6-2. Coac del Segmento 5 en la provincia de Chimborazo



Fuente: Elaboración propia a partir de datos publicados por la (SEPS, 2020)

2.4.4 Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en la Economía Popular y Solidaria

De acuerdo con Muyulema-Allaica *et al.*, (2017), la EPS en el Ecuador es reconocida como parte primaria de la economía e integrada al sistema financiero del país. Esta a su vez se rige a los principios del cooperativismo y los ajusta a este sector, donde existen analogías entre las dimensiones de RSC como parte inherente de su concepción, aportando gestión y sustentabilidad a las organizaciones del sector. (pág. 43)

El implantar la RSC a las organizaciones del SEPS son considerables para la reactivación económica por sus aportaciones en el progreso del conocimiento, combinando los procedimientos y valores propios de la EPS, al incorporar a ello la base de la triple línea de rendimiento con las de los sectores emergentes, coadyuvando a la seguridad para el buen vivir. Sin embargo, el ente de control y supervisión ha centrado su accionar en el fortalecimiento de la responsabilidad social únicamente en las entidades que integran el sector financiero a través del requerimiento de presentación socialización del balance social sin disponer de un modelo guía. (Cajas-Guerrero, Oña-Serrano, & Pantoja-Díaz, 2016, pág. 14)

CAPÍTULO III

3 MARCO METODOLÓGICO

3.1 Método de investigación

El método de investigación fue analítico, puesto que buscó identificar sistemáticamente las causas del problema, dentro de la realidad de las cooperativas en base a estudios y antecedentes acerca de la Responsabilidad Social Corporativa y la intermediación financiera, para posteriormente cuantificar los resultados a través de la aplicación de la encuesta a la población seleccionada, para la determinación de frecuencias y porcentajes.

3.2 Tipo de investigación

En la presente investigación se utilizó el tipo de investigación exploratoria y correlacional.

- **Investigación Exploratoria.** - Esta investigación exploratoria se aplicó al momento de no disponer de una idea precisa de lo que se desea estudiar o cuando se indagó sobre el problema poco conocido en el Sector Cooperativo Financiero del segmento cinco de la provincia de Chimborazo, y tener como objetivo ayudar al planteamiento del problema de investigación.
- **Investigación Correlacional.** – Se empleó para determinar el grado de relación y semejanza existente entre dos o más variables como en este caso la Responsabilidad Social Corporativa (Variable Independiente) y la Intermediación Financiera (Variable Dependiente). Este tipo de investigación no pretende establecer una explicación completa de la causa – efecto de lo ocurrido, solo aporta indicios sobre las posibles causas de un acontecimiento en el Sector Cooperativo Financiero del segmento cinco de la provincia de Chimborazo.

3.3 Diseño de la investigación

No experimental. – puesto que se acudió a la identificación y el análisis de datos por medio de un análisis estadístico con el fin de probar la hipótesis establecida previamente para establecer con exactitud patrones de comportamiento en la población de estudio.

3.4 Nivel de la investigación

Investigación Descriptiva. - Permitió detallar las características más importantes de la Responsabilidad Social Corporativa y la intermediación financiera en el Sector Cooperativo Financiero del Segmento Cinco de la provincia de Chimborazo, a fin de detallar las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la representación exacta de las actividades, objetos, procesos y personas involucradas en el estudio.

3.5 Población y muestra

3.5.1 Determinación de la población

La población de estudio estuvo compuesta por 34 cooperativas de ahorro y crédito perteneciente al Sector Cooperativo Financiero del segmento cinco de la provincia de Chimborazo, domiciliadas en los 10 cantones y 61 parroquias.

Tabla 1-3. Población de estudio

Coac del segmento cinco de la provincia de Chimborazo (cantones)	FRECUENCIA	%
1 Cantón Alausí	2	6%
2 Cantón Chambo	1	3%
3 Cantón Chunchi	1	3%
4 Cantón Colta	4	12%
5 Cantón Cumandá	0	0%
6 Cantón Guamote	5	14%
7 Cantón Guano	1	3%
8 Cantón Pallatanga	0	0%
9 Cantón Penipe	0	0%
10 Cantón Riobamba	20	59%
Total	34	100,00%

Fuente: Listado de cooperativas de ahorro y crédito cubiertas por el Seguro de Depósitos, (COSEDE, 2017).

Elaborado por: Chiluzza Naula, Jessica Valeria, 2020

En complemento, se puede exponer que, para el desarrollo del trabajo de investigación, se requirió de una población de tipo finita, puesto que se conoce con certeza el número de elementos que fueron objeto de estudio dentro del Sector Cooperativo Financiero del segmento cinco de la provincia de Chimborazo.

3.5.2 Determinación de la Muestra

La población estimada para la investigación es de número reducido determinándose que no fue necesario el cálculo de la muestra, por lo que se procedió a trabajar con todas las unidades de observación determinadas en la delimitación del problema.

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.6.1 Determinación de la técnica de recolección de información

- Observación: Por medio de visitas a las 34 cooperativas de ahorro y crédito perteneciente al Sector Cooperativo Financiero del segmento cinco de la provincia de Chimborazo, se desarrolló el proceso de observación a los fenómenos, hechos, casos, objetos, acciones, situaciones, etc., con el fin de obtener determinada información necesaria para la investigación.
- Encuesta: La encuesta se aplicó a las cooperativas del segmento cinco; perteneciente a la provincia de Chimborazo; para tener conocimiento acerca de las operaciones de la intermediación financiera, con la consideración de conocer los procesos que intervienen y los servicios que brinda a sus socios, se determinó si se da cumplimiento con la RSC, mediante preguntas cerradas basadas en ítems específicos que nacerán de la operacionalización de las variables.

2.6.2 Determinación de los instrumentos de recogida de información

Los instrumentos empleados:

- Ficha de observación.
- Cuestionario de la encuesta.

3.7 Técnicas de Procedimientos e Interpretación de Datos

El análisis se desarrolló a través de la técnica e interpretación estadística, apoyada en el programa SPSS que permitió la tabulación y representación gráfica de los resultados encontrados.

CAPÍTULO IV

4 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Evaluación de la responsabilidad social corporativa en la Intermediación Financiera

4.1.1 Análisis de los resultados de la encuesta aplicada a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento cinco.

Basados en los principios de la Responsabilidad Social Corporativa, se desarrollaron preguntas a fin de conocer el cumplimiento de la RSC en el segmento cinco del sector cooperativo de la provincia de Chimborazo, efectuada a los representantes de las organizaciones. (Anexo B)

Dado los resultados de la presente investigación, es posible afirmar que el concepto de responsabilidad social corporativo no dispone de una percepción clara en las cooperativas del segmento 5, lo que genera poca difusión, medición, normativa, gestión, aplicación y estructura en el mismo.

El *principio-Transparencia*, denota que las organizaciones expresan e incluye en su filosofía a la RSC, afirmándolo en la pregunta N°1, acentuando en la pregunta N°2 sobre la importancia de disponer de RSC en cada una de las áreas de la Coac, mientras que en la pregunta N.º 3 existe una leve participación de desconocimiento por parte de sus representantes (18%) en cuanto a la gestión de los objetivos estratégicos, y una aseveración negativa del 9% en cuanto a la planificación y comunicación sobre los mismos. En cuanto a difusión de los resultados obtenidos en cada periodo fiscal, mayoritariamente informan de la gestión dispuesta y las derivaciones contraídas en el periodo transcurrido, sin embargo, más de la cuarta parte de las Coac no lo informan a sus socios.

El *principio-Normas en las Coac*, manifiesta un cumplimiento superior al 50%, afirmación positiva que demuestra el compromiso con los requisitos en función a la estructura organizacional. Sin embargo, un 26% no dispone de código de conducta, un 41% no cuenta con políticas/ estrategias o sistemas que se encuentran formalmente

diseñados para enmarcarse en la RSC, el 35% asevera la inexistencia de iniciativas y normas en materia de sostenibilidad y RSC, sin embargo, un 9% de los representantes de las mismas desconocen de aquello. En cuanto al cumplimiento de la normativa pública, el 38% no establece metodologías socioeconómicas en proyectos, por lo que no estarían cumpliendo a cabalidad.

En el principio-Autoevaluación en las Coac, de acuerdo a las preguntas efectuadas, se muestra un cumplimiento del 21% referente a la existencia de sistema de medición focalizado en la protección y mejora medioambiental, frente a un incumplimiento del 79%. El 76% evalúa el cumplimiento de las metas con respecto al 15% que no lo efectúa y un 9% desconoce de esta actividad. La mayor evaluación que efectúan las Coac, es la satisfacción del cliente (85%), a pesar que un 15% no lo realiza, sin embargo, la medición a los proyectos efectuados apenas un 32% lo ejecuta con respecto al 68% que no lo realiza.

El principio-Gestión Socialmente Responsable en las Coac del segmento cinco, dispone de un cumplimiento alto con los criterios de legalidad vigente (85%), seguidamente de creación de proyectos sociales destinados a las comunidades con mayor acogida de socios (65%), el 47% aplica acciones éticas-sociales y medioambientales al momento de efectuar sus actividades de intermediación financiera.

El total de las Coac del segmento cinco confirman disponer de servicio y atención de calidad, según el *principio-Consumo Responsable*. El 71% indicó que se toma en consideración criterios relevantes en cuanto al desarrollo rural y de la comunidad para crear un nuevo producto o servicio, sirviendo de instrumento e impulsando al sector primario en el 2019. Sin embargo, el 65% señaló que han visualizado un crecimiento de socios de acuerdo a los nuevos productos que se crean, frente a un 35% que no han visto resultados favorables.

El principio-Marco de la Información, señala que el 85% de las Coac; pertenecientes al segmento cinco; involucran activamente a los socios a formar parte de las elecciones de directa de la organización mediante diferentes medios de comunicación, frente a un 15% que lo efectúa de manera parcial. El 62% de las Coac efectúan actividades de capacitación e información para empleados y ciudadanía en general, frente a un 38% que no lo practica.

El 56% socializa las prácticas de RSC efectuadas y un 44% contribuye a la generación de conciencia ambiental a través de la comunicación.

De manera general, se puede señalar que al evaluar el cumplimiento de la responsabilidad social corporativa en la Intermediación Financiera del Sector Cooperativo Financiero del segmento cinco de la provincia de Chimborazo, se constató mediante encuesta que las organizaciones cumplen un 87% con el principio de transparencia, aunque existe un 4% de desconocimiento de la gestión de los objetivos estratégicos por parte de sus representantes. En el principio de normas existe un cumplimiento del 63% y un 2% en iniciativas de sostenibilidad, el 54% de las Coac realiza autoevaluaciones y un 2% olvida gestionar las metas planteadas, el 59% señaló gestionar socialmente responsable, el 76% efectúa consumo responsable, el 62% dispone de un marco o estructura de información.

En definitiva, a pesar de no disponer de parámetros establecidos de responsabilidad social corporativa por parte de la SEPS, las cooperativas del segmento cinco en la provincia de Chimborazo cumplen con los principios internacionales de responsabilidad social corporativa.

Con el propósito de lograr cumplir en su totalidad con los principios de RSC en las cooperativas, se plantearon y desarrollaron objetivos estratégicos en función de las necesidades visualizadas en el sector.

Los principios de RSC, es un tema importante a entrelazar con los principios cooperativistas en el sector cooperativo financiero, que se debe trabajar desde sus inicios y en el transcurso de su ascenso a otro segmento. Ante estas afirmaciones es trascendental continuar y profundizar en esta línea de investigación, debido a que sirve como herramienta de gestión útil que visibiliza la contribución al desarrollo sostenible de la organización y de su entorno.

4.1.2 Comprobación de hipótesis

Con el propósito de afirmar de manera razonable la hipótesis propuesta, se hizo necesario la aplicación de un método que permita evidenciar a través de la muestra y por medio de teoría de probabilidad.

4.1.2.1 Análisis de correlación mediante Test Chi-Cuadrado

Para efectuar un análisis de relación de variables cualitativas, es necesario aplicar la herramienta estadística del Chi-cuadrado; siendo un método para probar hipótesis relacionadas con la diferencia entre el conjunto de frecuencias observadas en una muestra y el conjunto de frecuencias teóricas y esperadas de la misma muestra; para determinar si dos variables categóricas están relacionadas.

La fórmula a desarrollar o estadígrafo de contraste es:

$$x^2 = \sum_{ij} \frac{(fo_{ij} - fe_{ij})^2}{fe_{ij}}$$

Donde:

fo_{ij} = frecuencia observada para la ij -ésima casilla

fe_{ij} = frecuencia esperada para la ij -ésima casilla

a. Planteamiento de hipótesis

Hipótesis Nula (H_0): La Responsabilidad Social Corporativa no impacta positivamente en la Intermediación Financiera del Sector Cooperativo Financiero del segmento cinco de la provincia de Chimborazo.

Hipótesis alternativa (H_1): La Responsabilidad Social Corporativa impacta positivamente en la Intermediación Financiera del Sector Cooperativo Financiero del segmento cinco de la provincia de Chimborazo.

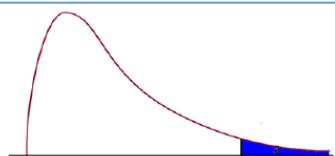
Una vez identificado el Chi-cuadrado calculado mediante la tabla de contingencia (Anexo C) e identificado los datos para disponer el valor del Chi-cuadrado de la Tabla (Anexo D), se procede a visualizar dicho valor identificado de la siguiente manera:

En la tabla aparecen probabilidades o niveles de riesgos como columnas, en el caso de la investigación corresponde al 5% (significancia). Posteriormente se procede a las

columnas que corresponde al grado de libertad, en este caso sería de 10. Seguidamente se procede a identificar la intersección entre la fila 10 y la columna correspondiente al 0.05, apareciendo una cantidad de 18.3070.

Figura 1-4. Tabla del Chi-cuadrado

Distribución Chi-cuadrada
En las columnas se encuentran las áreas bajo la curva a la derecha.



g.l.	$\chi^2_{0.995}$	$\chi^2_{0.990}$	$\chi^2_{0.975}$	$\chi^2_{0.95}$	$\chi^2_{0.9}$	$\chi^2_{0.1}$	$\chi^2_{0.05}$	$\chi^2_{0.025}$	$\chi^2_{0.01}$	$\chi^2_{0.005}$
1	3.9E-05	0.0002	0.0010	0.0039	0.0158	2.7055	3.8415	5.0239	6.6349	7.8794
2	0.0100	0.0201	0.0506	0.1026	0.2107	4.6052	5.9915	7.3778	9.2103	10.5966
3	0.0717	0.1148	0.2158	0.3518	0.5844	6.2514	7.8147	9.3484	11.3449	12.8382
4	0.2070	0.2971	0.4844	0.7107	1.0636	7.7794	9.4877	11.1433	13.2767	14.8603
5	0.4117	0.5543	0.8312	1.1455	1.6103	9.2364	11.0705	12.8325	15.0863	16.7496
6	0.6757	0.8721	1.2373	1.6354	2.2041	10.6446	12.5916	14.4494	16.8119	18.5476
7	0.9893	1.2390	1.6899	2.1673	2.8331	12.0170	14.0671	16.0128	18.4753	20.2777
8	1.3444	1.6465	2.1797	2.7326	3.4895	13.3616	15.5073	17.5345	20.0902	21.9550
9	1.7349	2.0879	2.7004	3.3251	4.1682	14.6837	16.9190	19.0228	21.6660	23.5894
10	2.1559	2.5582	3.2470	3.9403	4.8652	15.9872	18.3070	20.4832	23.2093	25.1882
11	2.6032	3.0535	3.8157	4.5748	5.5778	17.2750	19.6751	21.9200	24.7250	26.7568
12	3.0738	3.5706	4.4038	5.2260	6.3038	18.5493	21.0261	23.3367	26.2170	28.2995
13	3.5650	4.1069	5.0088	5.8919	7.0415	19.8119	22.3620	24.7356	27.6882	29.8195

Fuente: (Introducción a la teoría de la probabilidad, 2018)

b. Comparación del Chi-cuadrado calculado con el Chi-cuadrado de la tabla

$$\chi^2_c = 68.71 > \chi^2_t = 18.3070$$

Interpretación: Como se pudo identificar anteriormente, los resultados obtenidos del Chi-cuadrado calculado es superior o mayor que el Chi-cuadrado de la tabla, por lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Es decir “*La Responsabilidad Social Corporativa impacta positivamente en la Intermediación Financiera del Sector Cooperativo Financiero del segmento cinco de la provincia de Chimborazo.*”

4.1.3 Planteamiento de alternativas estratégicas para el cumplimiento de la responsabilidad corporativa en la intermediación financiera.

Una vez identificado la relación entre las variables Responsabilidad Social Corporativa e Intermediación Financiera, fue preciso desarrollar un análisis DAFO (Anexo E) para

estudiar la situación actual de las cooperativas del segmento cinco y proponer soluciones en función de integrar la RSC en las mismas.

4.1.3.1 Desarrollo de los objetivos estratégicos de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en las Coac-segmento 5

Tabla 1-4. Objetivos estratégicos de RSC para las Coac del segmento cinco - Chimborazo

Número de objetivo	Objetivo estratégico
<i>Objetivo 1</i>	Diseñar el mapa de procesos basado en los principios de RSC.
<i>Objetivo 2</i>	Establecer indicadores para medir la gestión en términos de sostenibilidad.
<i>Objetivo 3</i>	Diseñar un sistema de monitoreo permanente de la RSC para la toma de decisiones estratégicas.
<i>Objetivo 4</i>	Disponer de cronograma de capacitación sobre RSC para el personal, socios y ciudadanía.

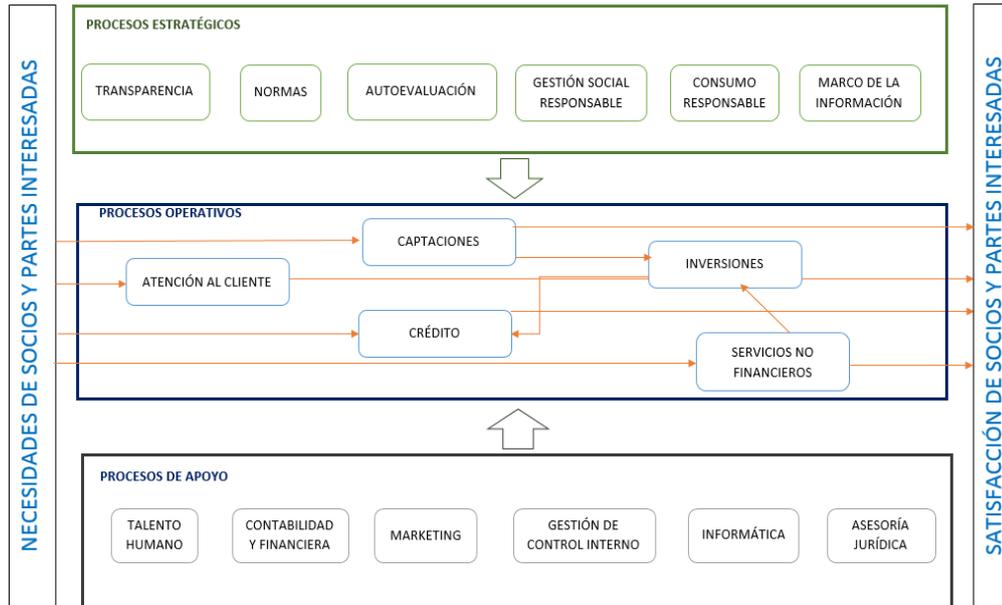
Elaborado por: Chiluiza Naula, Jessica Valeria, 2020

El establecimiento de los objetivos estratégicos, sirve de guía para dar cumplimiento a los mismos de manera continua.

A. Diseño del mapa de procesos basado en los principios de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

A través del diagrama denominado mapa de procesos, se logra identificar las diferentes fases dentro de las Coac del segmento cinco en función de los principios de RSC, describiendo la interrelación entre ellos, logrando con ello identificar las necesidades del cliente como entrada, los procedimientos que se efectúan y los resultados que se espera obtener, como es la satisfacción de los socios y cliente.

Figura 2-4. Mapa de procesos propuesto para las Coac del segmento 5



Elaborado por: Chiluzia Naula, Jessica Valeria, 2020

1. **Procesos estratégicos.** - Surgen conforme al diseño del segmento cinco para tomar decisiones sobre planificación, estrategias y mejoras en la organización, proporcionando directrices, límites de actuación al resto de los procesos. A medida que se especializa, se crean nuevas necesidades en la organización, siendo su objetivo coordinar a todo el personal de las diferentes áreas existente en la cooperativa.
2. **Procesos operativos.** - Son aquellos ligados a los productos o servicios que se prestan, por tanto, orientados a requisitos de socios y clientes. Como consecuencia, su resultado es percibido directamente por el socio (se centran en aportarle valor). En el caso de las cooperativas de ahorro y crédito, el servicio se focaliza en la atención que se brinda a socios y clientes, para efectuar captaciones, créditos, inversiones y servicios no financieros.
3. **Procesos de apoyo.** - También denominado proceso de soporte, es aquel que sirven de puntal a los procesos operativos y estratégicos. En muchos casos este proceso es determinante para poder conseguir los objetivos de los procesos dirigidos a cubrir las necesidades y expectativas de los clientes dentro de las cooperativas.

B. Establecer indicadores para medir la gestión en términos de sostenibilidad.

Para el desarrollo de indicadores de RSC que midan la gestión en términos de desarrollo sostenible, es imprescindible trabajar en conjunto con las diferentes áreas existentes dentro de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento cinco, tomando en consideración los principios de RSC. Una vez validado los siguientes ejercicios, se procede a identificar criterios para realizar el sistema de monitoreo.

Tabla 2-4. Indicadores de RSC

Principio	Perspectiva	Objetivo	Indicador
Transparencia	Económico	Reportes formales	(N.º de reporte elaborados/Total reportes planificados) *100
	Social	Reporte de RSC	(N.º de memorias de desempeño efectuadas/Total planificados) *100
	Ambiental	Cumplimiento de la misión en RSC	(N.º de actividades de RSC por áreas/Total de áreas) *100
Normas	Económico	Obligaciones tributarias	Total \$ multas/T. Obligaciones tributarias
	Social	Cumplimiento de políticas	(N.º de multas/Total políticas) *100
	Ambiental	Política ambiental	(N.º de multas/Total parámetros ambientales) *100
Autoevaluación	Económico	Rentabilidad-ROA	(Utilidades/Activos) *100
	Social	Impacto social	(N.º de registros efectuados/Total programados) *100
	Ambiental	Satisfacción clientes Prevención de impactos	(Socios satisfechos/Total socios) *100 (N.º de prevenciones realizadas/Total de impactos) *100
Gestión social responsable	Económico	Proyectos sociales	(N.º de socios participantes/Total socios) *100
	Social	Prácticas de cuidado ambiental	(N.º de actividades de reciclaje/Total de planificadas) *100
	Ambiental	Acciones de RSC	(N.º de productos y servicios concedidos/Productos y servicios programados) *100
Consumo responsable	Económico	Participación del mercado	(Ingresos financieros/Ingresos totales del sector) *100
	Social	Cobertura del mercado objetivo	(Clientes nuevos/Clientes potenciales planificados) *100
	Ambiental	Desarrollo rural-mediante servicios	(Socios y clientes visitados/Socios y clientes programados) *100
Marco de la información	Económico	Optimización Costos y Gastos	(Gasto real en publicidad/Gasto presupuestado) * 100
	Social	Comunicación y promoción de estándares	(N.º de estudio de mercado/Total de productos o servicios nuevos) *100
	Ambiental	Educación ambiental	(Capacitaciones realizadas/Capacitaciones programadas) *100

Elaborado por: Chiluiza Naula, Jessica Valeria, 2020

C. Diseñar un sistema de monitoreo permanente de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) para la toma de decisiones estratégicas.

Para el diseñar el sistema de monitoreo de RSC fue preciso determinar la frecuencia de medición, la fecha de asignación, los responsables, parámetros a cumplir (límite inferior, superior y promedio) e identificar el logro alcanzado a través de la semaforización designada de acuerdo al sistema de control. Esta herramienta ayuda a monitorear el cumplimiento utilizando el Cuadro de Mando Integral, remplazando sus perspectivas por los principios de la RSC.

Tabla 3-4. Matriz de los indicadores de RSC basados en los objetivos estratégicos a cumplir

Principio	Perspectiva	Objetivo	Indicador	Frecuencia de medición	Fecha de asignación	Responsable	Límite inferior	Promedio	Límite superior	Logro
Transparencia	Económico	Reportes formales	(N.º de reporte elaborados/Total reportes planificados) *100	Trimestral	5 primeros días	Gerente	75%	85%	100%	
	Social	Reporte de RSC	(N.º de memorias de desempeño efectuadas/Total planificados) *100	Semestral	5 primeros días	Gerente	50%	75%	95%	
	Ambiental	Cumplimiento de la misión en RSC	(N.º de actividades de RSC por áreas/Total de áreas) *100	Semestral	5 primeros días	Gerente	75%	85%	100%	
Normas	Económico	Obligaciones tributarias	Total \$ multas/T. Obligaciones tributarias	Semestral	5 primeros días	Gerente	\$ 1.00	\$ 50.00	\$ 100.00	
	Social	Cumplimiento de políticas	(N.º de multas/Total políticas) *100	Trimestral	5 primeros días	Gerente	1%	5%	10%	
	Ambiental	Política ambiental	(N.º de multas/Total parámetros ambientales) *100	Anual	5 primeros días	Gerente	1%	5%	10%	
Autoevaluación	Económico	Rentabilidad-ROA	(Utilidades/Activos) *100	Semestral	5 primeros días	Gerente	10%	15%	18%	
	Social	Impacto social	(N.º de registros efectuados/Total programados) *100	Anual	5 primeros días	Gerente	5%	10%	15%	
	Social	Satisfacción clientes	(Socios satisfechos/Total socios) *100	Semestral	5 primeros días	Gerente	60%	80%	100%	
	Ambiental	Prevención de impactos	(N.º de prevenciones realizadas/Total de impactos) *100	Anual	5 primeros días	Gerente	45%	60%	95%	
Gestión social responsable	Económico	Proyectos sociales	(N.º de socios participantes/Total socios) *100	Semestral	5 primeros días	Gerente	50%	75%	100%	
	Social	Prácticas de cuidado ambiental	(N.º de actividades de reciclaje/Total de planificadas) *100	Semestral	5 primeros días	Gerente	25%	50%	95%	
	Ambiental	Acciones de RSC	(N.º de productos y servicios concedidos/Productos y servicios programados) *100	Anual	5 primeros días	Gerente	45%	60%	95%	
Consumo responsable	Económico	Participación del mercado	(Ingresos financieros/Ingresos totales del sector) *100	Trimestral	5 primeros días	Gerente	5%	8%	15%	
	Social	Cobertura del mercado objetivo	(Clientes nuevos/Clientes potenciales planificados) *100	Trimestral	5 primeros días	Gerente	25%	50%	100%	
	Ambiental	Desarrollo rural-mediante servicios	(Socios y clientes visitados/Socios y clientes programados) *100	Trimestral	5 primeros días	Gerente	80%	90%	100%	
Marco de la información	Económico	Optimización Costos y Gastos	(Gasto real en publicidad/Gasto presupuestado) * 100	Semestral	5 primeros días	Gerente	25%	50%	75%	
	Social	Comunicación y promoción de estándares	(N.º de estudio de mercado/Total de productos o servicios nuevos) *100	Anual	5 primeros días	Gerente	1%	3%	5%	
	Ambiental	Educación ambiental	(Capacitaciones realizadas/Capacitaciones programadas) *100	Semestral	5 primeros días	Gerente	50%	75%	100%	

Elaborado por: Chiluita Naula, Jessica Valeria, 2020

A través de la matriz anterior, se refleja la situación de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento cinco, constituyéndose en el punto de partida para los siguientes períodos. La elaboración de los indicadores contribuye positivamente a las organizaciones del sector al confirmar la estrecha relación entre los objetivos estratégicos y los principios de RSC mediante la gestión por cada compromiso; económico, social y ambiental; a fin de evaluar el cumplimiento de los objetivos estratégicos según las seis perspectivas de los principios de RSC.

✓ **Sistema de control mediante semáforo de alerta**

Este sistema de alerta permite verificar las desviaciones que se generan en cuanto a la estrategia organizacional del sector, permitiendo al nivel directivo tomar los correctivos pertinentes. A continuación, se presenta los resultados de un ejemplo de análisis realizado para los 12 meses con el modelo de control propuesto.

Tabla 4-4. Sistema de control de indicadores de RSC

Principio	Perspectiva	Objetivo	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sept	Oct-Dic
Transparencia						
	Económico	Reportes formales	75%	85%	100%	0%
	Social	Reporte de RSC		50%		75%
	Ambiental	Cumplimiento de la misión en RSC?		75%		85%
Normas						
	Económico	Obligaciones tributarias		1.00		50.00
	Social	Cumplimiento de políticas		1%	5%	10%
	Ambiental	Política ambiental			1%	
Autoevaluación						
	Económico	Rentabilidad-ROA		10%		15%
	Social	Impacto social			5%	
		Satisfacción clientes		60%		80%
	Ambiental	Prevención de impactos			45%	
Gestión social responsable						
	Económico	Proyectos sociales		50%		75%
	Social	Prácticas de cuidado ambiental		25%	50%	95%
	Ambiental	Acciones de RSC		45%	60%	95%
Consumo responsable						
	Económico	Participación del mercado		5%	8%	15%
	Social	Cobertura del mercado objetivo		25%	50%	100%
	Ambiental	Desarrollo rural-mediante servicios		80%	90%	100%
Marco de la información						
	Económico	Optimizar Costos y Gastos		25%		50%
	Social	Comunicación y promoción de estándares			1%	
	Ambiental	Educación ambiental		50%		75%

Elaborado por: Chiluiza Naula, Jessica Valeria, 2020

Los parámetros manejados para la semaforización es la siguiente:

Tabla 5-4. Parámetros de semaforización

Parámetros	Colores
Bajo el límite inferior	
Entre límite inferior y el límite superior	
Sobre el límite superior	

Elaborado por: Chiluiza Naula, Jessica Valeria, 2020

Es importante que las cooperativas de ahorro y crédito del segmento cinco ponga en práctica la planeación desde un inicio del período para medir el cumplimiento y conocer el crecimiento de las organizaciones con respecto a años anteriores. Para dar inicio a la medición de la RSC es indispensable contar con capacitación al personal de las Coac y demás personas interesadas, por lo que se propone a continuación el contenido de la capacitación en temas de RSC.

D. Disponer de cronograma de capacitación sobre Responsabilidad Social Corporativa (RSC) para el personal, socios y ciudadanía.

Es importante tomar en cuenta el enfoque de la capacitación en temas de responsabilidad social corporativa para el personal de las cooperativas y demás personas interesadas, lo que esta busca es transmitir y mejorar los conocimientos, habilidades o conductas y actitudes para el desarrollo en conjunto de su entorno y el crecimiento de la organización.

Tabla 6-4. Contenido de la capacitación en las Coac del segmento 5- Chimborazo sobre RSC

N.º	Tiempo Estimado	Primera Capacitación					Segunda Capacitación				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	DESARROLLO SOSTENIBLE										
	1.1 Origen del desarrollo sostenible										
	1.2 Objetivos de desarrollo sostenible										
	1.3 Desarrollo sostenible y la RSC										
2	RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA										
	2.1 Sinónimos de RSC										
	2.2 Definiciones-enfoques-principios										
	2.3 La RSC y los principios de cooperativismos										
	2.4 Estrategias de responsabilidad social corporativa										
	2.5 La RSC en el mundo										
	2.6 Empresas con RSC en Ecuador										
3	HERRAMIENTAS Y ESTÁNDARES DE RSC										
	3.1 SGE 21 (Sistema de gestión Ética y Socialmente)										
	3.2 GRI (Sustainability Reporting Guidelines) y la elaboración de memorias de sostenibilidad										
	3.3 ISO 26000										
	3.4 AA1000 (Aseguramiento de la sostenibilidad)										
4	ESTRATEGIAS DE APLICACIÓN DE LA RSC										

- 4.1 Estrategias de aplicación de la RSC en la dimensión económica.
 - 4.2 Estrategias de aplicación de la RSC en la dimensión social
 - 4.3 Estrategias de aplicación de la RSC en la dimensión ambiental
 - 5 CREACIÓN DE VALOR SOSTENIBLE
 - 5.1 Buen gobierno
 - 5.2 Responsabilidad social y ambiental
 - 5.3 Contribución a la sociedad
-

Elaborado por: Chiluiza Naula, Jessica Valeria, 2020

Para poder lograr los objetivos deseados por los directivos de las Coac del segmento cinco; en la provincia de Chimborazo; se sugiere impartir este curso a los directivos y empleados y demás personas interesadas, sin receso para aprovechar al máximo el tiempo y poder compartir la totalidad de la temática.

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- ✓ Con la disposición de las bases teóricas-conceptuales se pudo definir que la responsabilidad social corporativa es aquella contribución activa y voluntaria de las organizaciones para el desarrollo sostenible de todo su entorno, y que la intermediación financiera es el mecanismo que canaliza los ahorros de prestatarios para otorgarlos a los prestamistas a fin de cubrir sus necesidades económicas mediante estos fondos, mediante una entidad financiera legalmente reconocida.
- ✓ De 24 puntos evaluados a las 34 cooperativas, 23 (67%) disponen de cumplimiento, 11 (32%) no cumplen y 1(1%) desconoce el cumplimiento en la organización. Determinando efectivamente que el Sector Cooperativo Financiero del segmento cinco de la provincia de Chimborazo cumple con los principios de responsabilidad social corporativa.

5.2 Recomendaciones

- ✓ Examinar la literatura actualizada existente sobre la responsabilidad social corporativa e intermediación financiera, identificando las herramientas utilizadas en organizaciones de características semejantes, a fin de disponer de lineamientos enfocados al desarrollo sostenible.
- ✓ Introducir en las cooperativas del segmento cinco la responsabilidad social corporativa como herramienta de gestión útil que visibiliza la contribución al desarrollo sostenible de las organizaciones y de su entorno, entrelazando los principios de RSC con los de cooperativismo en el sector cooperativo financiero. Adicionalmente, aprovechar el sistema de monitoreo permanente de RSC para la toma de decisiones estratégicas; efectuado en base a las necesidades del sector; a fin de contribuir con el desarrollo de sus socios, clientes, empleados y demás partes interesadas, considerando que al principio será una ardua tarea.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, M. S., & Santos, T. M. (2019). La responsabilidad social como estrategia de protección social en el capitalismo contemporáneo. *Revista Katálysis*, 22(1), 142-150. doi:10.1590/1982-02592019v22n1p142
- Alveiro, M. C. (2011). El Balanced Scorecard como Herramienta de Evaluación en la Gestión Administrativa. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, vol. 15, núm. 2, Universidad Nacional de Misiones , 324-350.
- Aránzazu, R. J. (2018). *Responsabilidad Social Corporativa*. España: Innovación y Cuantificación.
- Balaguer-Franch, M. R., & Nae, L. C. (2018). La responsabilidad social corporativa en las entidades financieras españolas. Un análisis preliminar. *Dialnet*, 1-23. Obtenido de <http://www.eben-spain.org/docs/Papeles/XX/Maria-Rosario-Balaguer-y-Iuliana-Claudia.pdf>
- Cajas-Guerrero, F. A., Oña-Serrano, A., & Pantoja-Díaz, O. (2016). Indicadores Sociales en Instituciones Financieras de la Economía Popular y Solidaria. *Retos*, 1-16. doi:<https://doi.org/10.17163/ret.n12.2016.01>
- Carro-Suárez, J., Sarmiento-Paredes, S., & Rosano-Ortega, G. (2017). La cultura organizacional y su influencia en la sustentabilidad empresarial. La importancia de la cultura en la sustentabilidad empresarial. *Estudios Gerenciales*, 33, 352–365. doi:<https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.11.006>
- Chávez, R., & Monzón, J. (2018). La economía social ante los paradigmas económicos emergentes: innovación social, economía colaborativa, economía circular, responsabilidad social empresarial, economía del bien común, empresa social y economía solidaria. *CIRIEC-España. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 93, 5-50. doi:<https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.93.12901>
- Chena, P., & Biscay, P. (2019). *El imperio de las finanzas_deuda y desigualdad*. Argentina: Miño y Dávila.

- Consulting. (2015). Libro verde de la responsabilidad social corporativa en el sector financiero. *Dialnet*, 1-12. Obtenido de https://www.ceca.es/wp-content/uploads/2015/01/libro_verde_responsabilidad_social_corporativa.pdf
- Espinosa-Ruiz, C. G., Muyulema-Allaica, J. C., Sánchez-Macías, R. A., & Usca-Veloz, R. B. (2019). Los retos sostenibilistas de las Pymes textiles de la provincia de Tungurahua – Ecuador. *RIIT. Revista Internacional de Investigación e Innovación Tecnológica*, 7(38), 1-19.
- García-Santos, J. J., & Madero-Gómez, S. (2016). La Evolución del Concepto de Responsabilidad Social Corporativa: Revisión literaria. *Conciencia Tecnológica*, 51, 38-46.
- Gil, C. G. (2018). *Responsabilidad social corporativa: revisión crítica de una noción empresarial*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Guaman, G. M. (2018). *La responsabilidad social empresarial y el crecimiento empresarial del sector curtiembres de la provincia de Tungurahua*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la Investigación, 6 ed.* México D.F. : McGraw-Hill Education.
- Lema, P. S. (2019). *La responsabilidad social empresarial y el desempeño financiero del sector cooperativo segmento 1 del cantón Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Llinás, S. H. (2018). *Introducción a la teoría de la probabilidad*. Colombia: EcoeEdiciones.
- LOEPS, (. O. (2018). *Reforma al Registro Oficial 444. Sección 3.- De las Entidades Asociativas o Solidarias, Cajas y Bancos Comunes y Cajas de Ahorro*. Quito: Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>

- Martínez, P., & Rodríguez del Bosque, I. (2013). Revisión teórica del concepto y estrategias de medición de la responsabilidad social corporativa. *Prisma Social*, 11, 321-350.
- Martinez, V. C., Gonzalez, A. R., & Díaz, F. M. (2018). Influence Of The Environmental Dimension Of Corporate Social Responsibility On Innovation By Manufacturing Companies In Mexic. *Revista Internacional Administracion & Finanzas*, 11(3), 57-67.
- Muso, L. J. (2016). *Análisis de relación causal de la responsabilidad social empresarial en la imagen corporativa y rendimiento financiero de las Pymes*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Muyulema, A. J. (2018). La ecología industrial y la economía circular. Retos actuales al desarrollo de industrias básicas en el Ecuador. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 5(2), 1-15. doi:<https://orcid.org/0000-0002-9663-8935>
- Muyulema-Allaica, J. C., Pucha-Medina, P. M., & Villamarín-Arévalo, A. E. (2017). La responsabilidad social en las asociaciones de la Economía Popular y Solidaria. *Ciencia digital*, 44-46. Obtenido de <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i4.965>
- Muyulema-Allaica, J., Pucha-Medina, P., Villamarín-Arévalo, A., & Muyulema-Allaica, C. (2019). Desafíos de la responsabilidad social corporativa (RSC) en el sector económico popular y solidario del Ecuador. *Visionario Digital*, 3(4), 44-66.
- Palella, S., & Martins, F. (2017). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (4 ed.). Caracas: Fedupel.
- Pampillón, F. F., De la cuesta, G. M., & Paz, C. C. (2016). *Introducción al sistema financiero*. Madrid: UNED.
- Pucha, M. P., Muyulema, A. J., Burgos, A. C., & Buenaño, B. E. (2019). Gestión de la calidad como estructura del desempeño operacional en el sector Cooperativo Financiero del segmento cinco de la provincia de Chimborazo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*(2(78)), 1-28.

- Rivero, T. P. (2016). La responsabilidad social corporativa en las PYMES. *Dialnet*, 77-92. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2195027>
- Romero, V. (2 de MAYO de 2016). *FMMUNDO*. Recuperado el 19 de marzo de 2019, de <https://fmmundo.com/propiedades-la-uvilla/>
- Seps. (05 de 02 de 2019). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <https://servicios.seps.gob.ec/gosf-internet/paginas/consultarOrganizaciones.jsf>
- SEPS, S. d. (1 de Agosto de 2019). *Noticias de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Noticias de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <https://www.seps.gob.ec/noticia?segmentacion-de-entidades-del-sector-financiero-popular-y-solidario-ano-2019>
- SEPS, S. d. (05 de Febrero de 2020). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <https://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps->
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). (1 de Agosto de 2019). *Noticias de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Noticias de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <https://www.seps.gob.ec/noticia?segmentacion-de-entidades-del-sector-financiero-popular-y-solidario-ano-2019>
- Telenchana, T. M. (2017). *La Gestión Financiera y la Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Segmento 3, Zonal 3*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Vittor, A. R. (03 de Septiembre de 2018). *Qué es la RSC y porqué es tan importante para su empresa*. Obtenido de Qué es la RSC y porqué es tan importante para su empresa: <https://medium.com/@rvittoralfaro/qu%C3%A9-es-la-rsc-y-porqu%C3%A9-es-tan-importante-para-su-empresa-eb681131b57>
- Wulf, B. E. (2018). *Responsabilidad social empresarial, un desafío corporativo*. Chile: Universidad de la Serena.

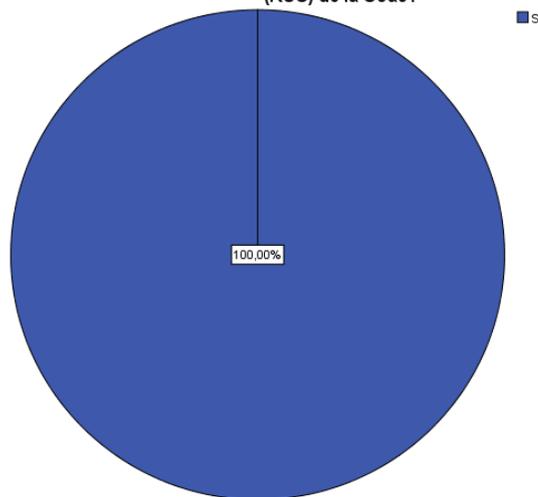
ANEXOS

Anexo A: Resultados de la encuesta aplicada a las Coac del segmento 5

¿La misión y visión empresarial expresa la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de la Coac?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	34	100,0	100,0	100,0

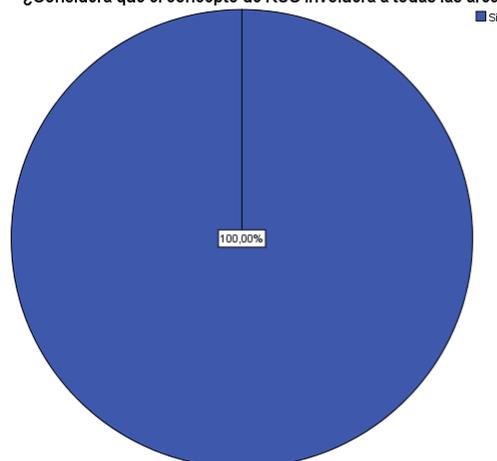
¿La misión y visión empresarial expresa la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de la Coac?



¿Considera que el concepto de RSC involucra a todas las áreas del negocio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	34	100,0	100,0	100,0

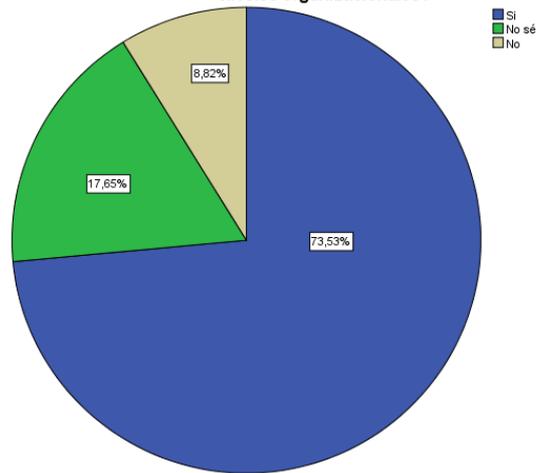
¿Considera que el concepto de RSC involucra a todas las áreas del negocio?



¿Los objetivos estratégicos son planificados y comunicados por todos los niveles organizacionales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	25	73,5	73,5	73,5
	No sé	6	17,6	17,6	91,2
	No	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

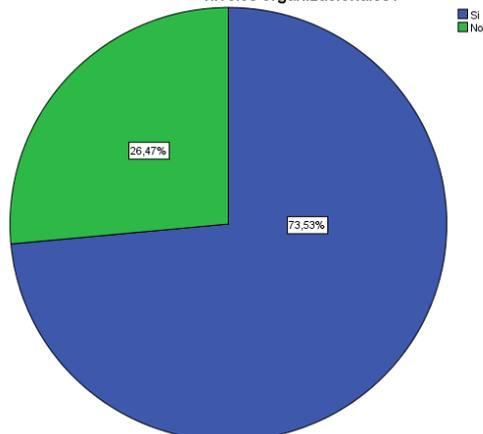
¿Los objetivos estratégicos son planificados y comunicados por todos los niveles organizacionales?



¿La Coac informa a los socios e interesados y comunicados por todos los niveles organizacionales?

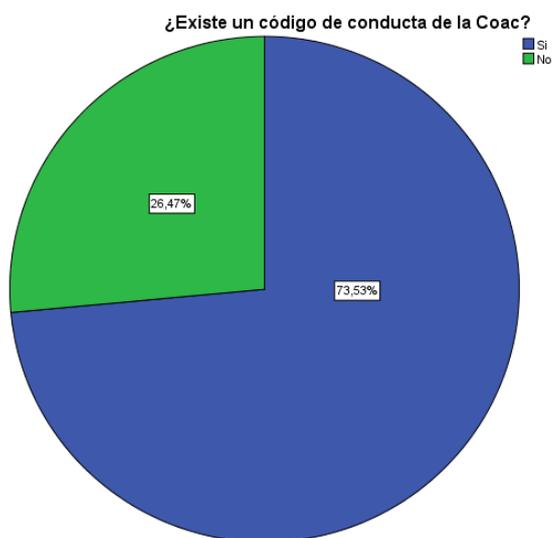
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	25	73,5	73,5	73,5
	No	9	26,5	26,5	100,0
Total		34	100,0	100,0	

¿La Coac informa a los socios e interesados y comunicados por todos los niveles organizacionales?



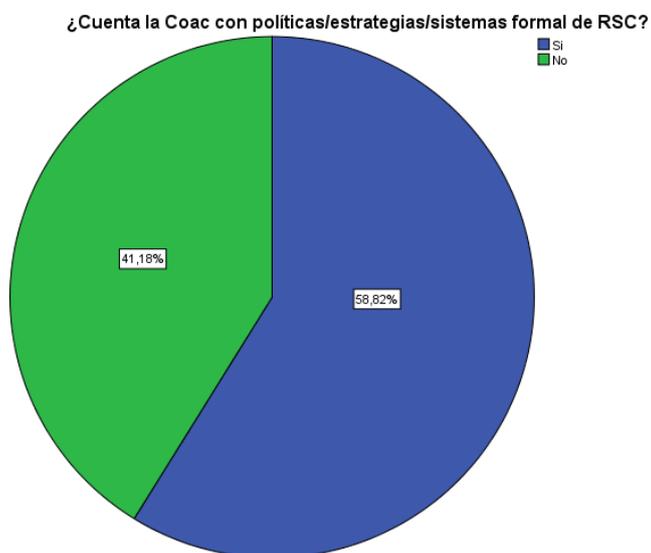
¿Existe un código de conducta de la Coac?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	25	73,5	73,5	73,5
	No	9	26,5	26,5	100,0
Total		34	100,0	100,0	



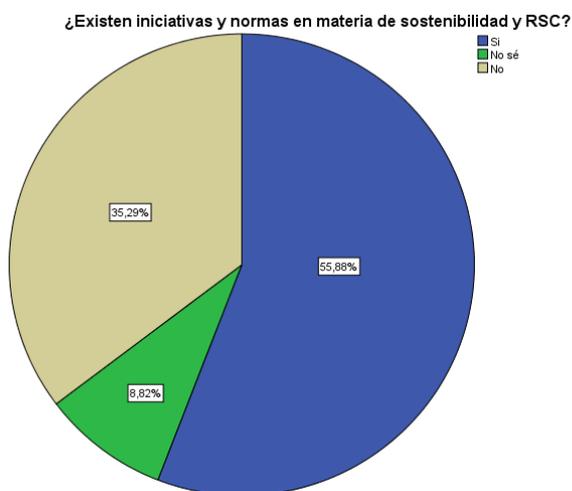
¿Cuenta la Coac con políticas/estrategias/sistemas formal de RSC?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	20	58,8	58,8	58,8
	No	14	41,2	41,2	100,0
Total		34	100,0	100,0	



¿Existen iniciativas y normas en materia de sostenibilidad y RSC?

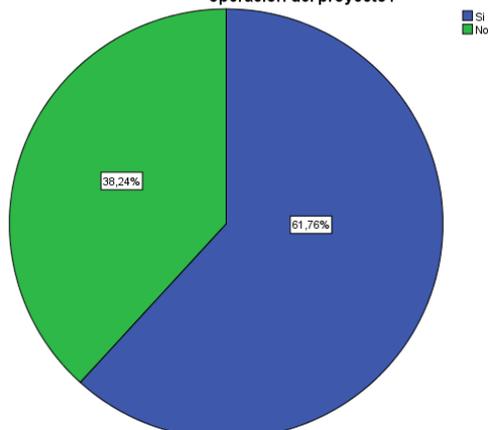
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	19	55,9	55,9	55,9
	No sé	3	8,8	8,8	64,7
	No	12	35,3	35,3	100,0
Total		34	100,0	100,0	



¿Cumple sistemáticamente la normativa pública con el fin de establecer metodologías para la determinación de las condiciones socio-ambientales en la operación del proyecto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	21	61,8	61,8	61,8
	No	13	38,2	38,2	100,0
Total		34	100,0	100,0	

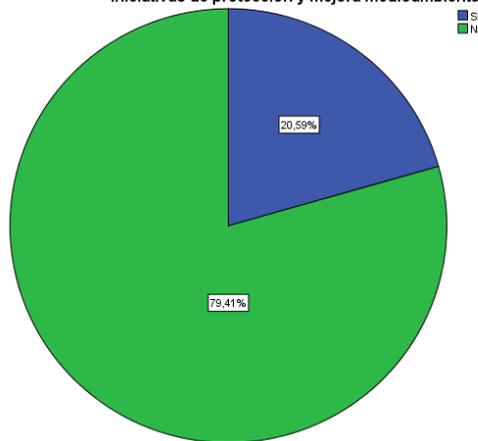
¿Cumple sistemáticamente la normativa pública con el fin de establecer metodologías para la determinación de las condiciones socio-ambientales en la operación del proyecto?



¿La Coac tiene implantado un sistema de medición, registro y control de las iniciativas de protección y mejora medioambiental?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	20,6	20,6	20,6
	No	27	79,4	79,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

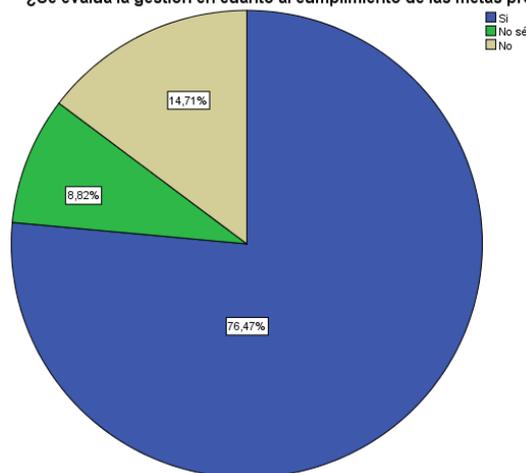
¿La Coac tiene implantado un sistema de medición, registro y control de las iniciativas de protección y mejora medioambiental?



¿Se evalúa la gestión en cuanto al cumplimiento de las metas programadas?

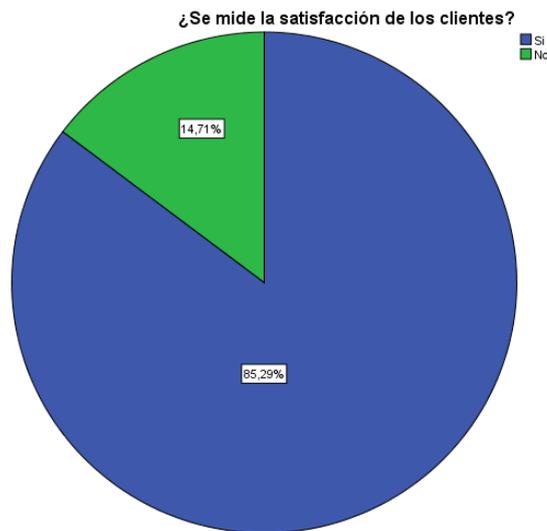
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	26	76,5	76,5	76,5
	No sé	3	8,8	8,8	85,3
	No	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

¿Se evalúa la gestión en cuanto al cumplimiento de las metas programadas?



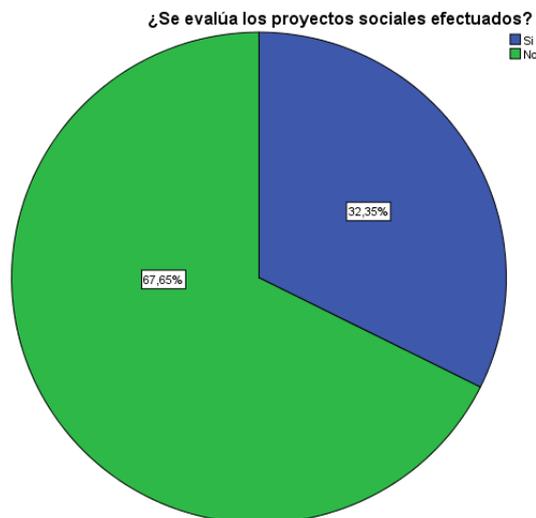
¿Se mide la satisfacción de los clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	29	85,3	85,3	85,3
	No	5	14,7	14,7	100,0
Total		34	100,0	100,0	



¿Se evalúa los proyectos sociales efectuados?

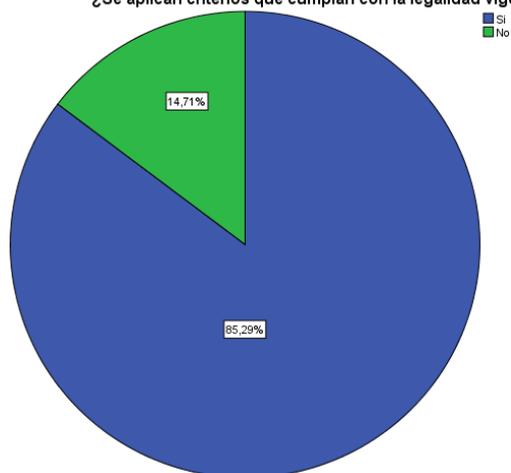
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	11	32,4	32,4	32,4
	No	23	67,6	67,6	100,0
Total		34	100,0	100,0	



¿Se aplican criterios que cumplan con la legalidad vigente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	29	85,3	85,3	85,3
	No	5	14,7	14,7	100,0
Total		34	100,0	100,0	

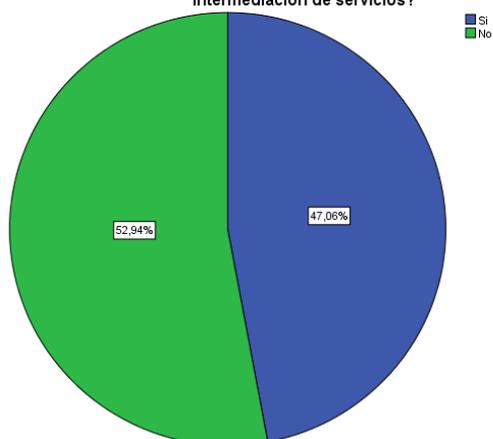
¿Se aplican criterios que cumplan con la legalidad vigente?



¿Las acciones éticas, sociales y medioambientales aplicadas por la Coac, se direccionan en la concesión de crédito, de inversión, captación de fondos e intermediación de servicios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	16	47,1	47,1	47,1
	No	18	52,9	52,9	100,0
Total		34	100,0	100,0	

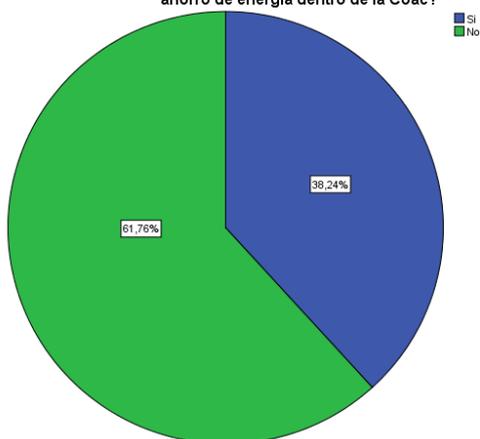
¿Las acciones éticas, sociales y medioambientales aplicadas por la Coac, se direccionan en la concesión de crédito, de inversión, captación de fondos e intermediación de servicios?



¿Existe otra práctica de cuidado del entorno a más del reciclaje de papel y el ahorro de energía dentro de la Coac?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	13	38,2	38,2	38,2
	No	21	61,8	61,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

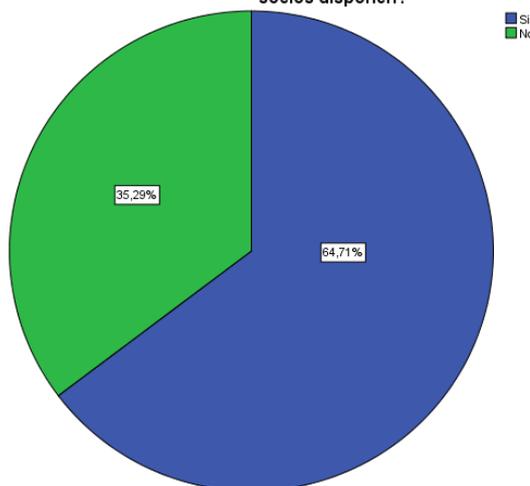
¿Existe otra práctica de cuidado del entorno a más del reciclaje de papel y el ahorro de energía dentro de la Coac?



¿Se crean proyectos sociales destinados a la comunidad y sector donde más socios disponen?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	22	64,7	64,7	64,7
	No	12	35,3	35,3	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

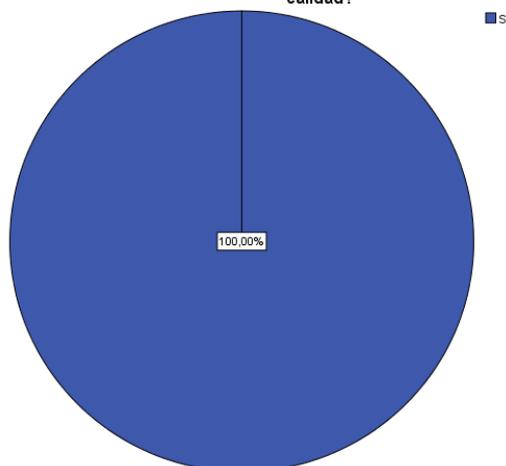
¿Se crean proyectos sociales destinados a la comunidad y sector donde más socios disponen?



¿La atención y los servicios sociales que brinda la Coac en forma directa, son de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	34	100,0	100,0	100,0

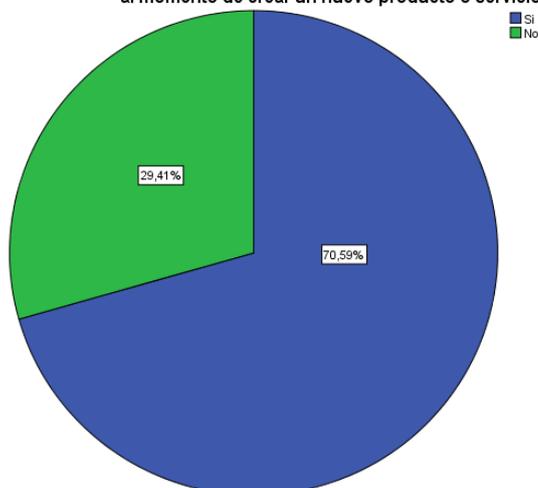
¿La atención y los servicios sociales que brinda la Coac en forma directa, son de calidad?



¿Se consideran criterios relacionados con el desarrollo rural y de la comunidad al momento de crear un nuevo producto o servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	24	70,6	70,6	70,6
	No	10	29,4	29,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

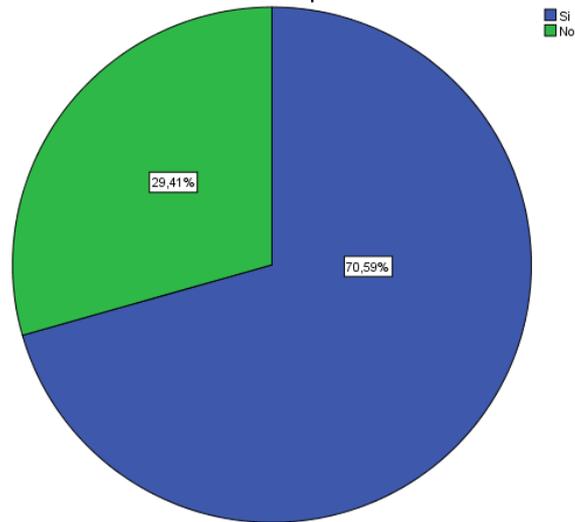
¿Se consideran criterios relacionados con el desarrollo rural y de la comunidad al momento de crear un nuevo producto o servicio?



¿El crédito otorgado en el año 2019, ha impulsado al sector primario y sirvió de instrumento para el desarrollo rural?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	24	70,6	70,6	70,6
	No	10	29,4	29,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

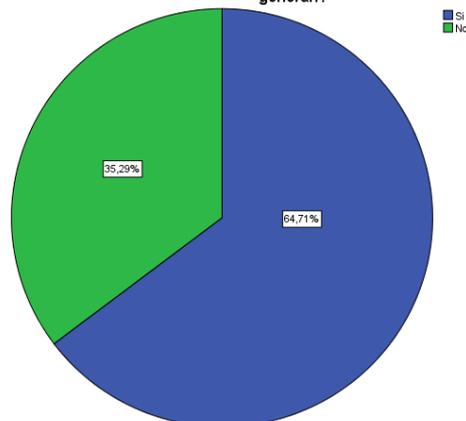
¿El crédito otorgado en el año 2019, ha impulsado al sector primario y sirvió de instrumento para el desarrollo rural?



¿Existe un incremento de socios de acuerdo a los nuevos productos que se generan?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	22	64,7	64,7	64,7
	No	12	35,3	35,3	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

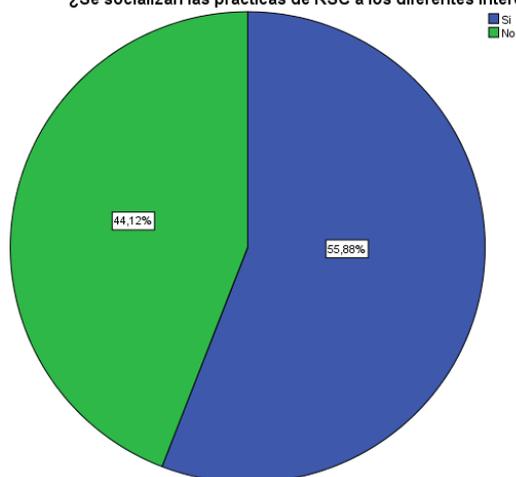
¿Existe un incremento de socios de acuerdo a los nuevos productos que se generan?



¿Se socializan las prácticas de RSC a los diferentes interesados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	19	55,9	55,9	55,9
	No	15	44,1	44,1	100,0
Total		34	100,0	100,0	

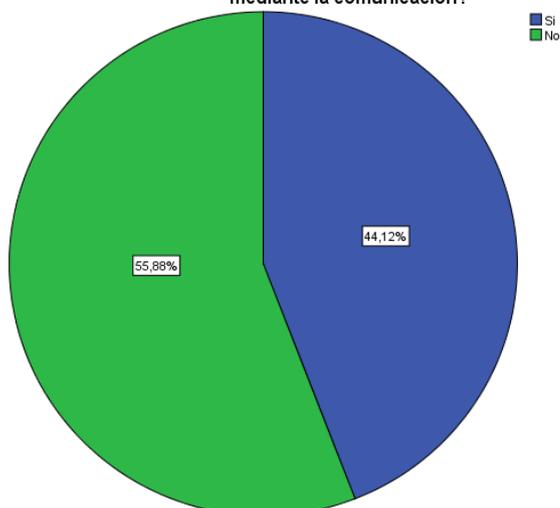
¿Se socializan las prácticas de RSC a los diferentes interesados?



¿La Coac contribuye a la generación de conciencia ambiental en la comunidad mediante la comunicación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	15	44,1	44,1	44,1
	No	19	55,9	55,9	100,0
Total		34	100,0	100,0	

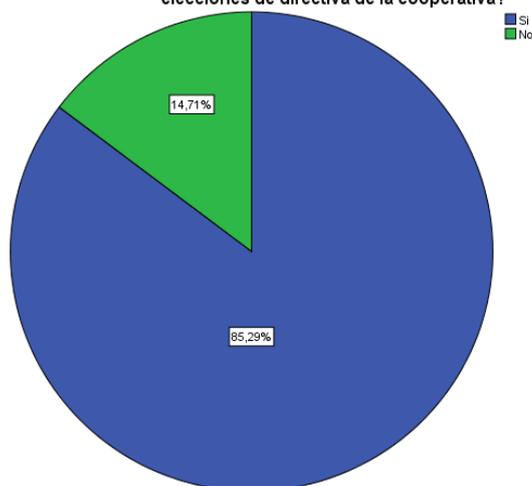
¿La Coac contribuye a la generación de conciencia ambiental en la comunidad mediante la comunicación?



¿La Coac comunica e involucra activamente a los socios a participar en las elecciones de directiva de la cooperativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	29	85,3	85,3	85,3
	No	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

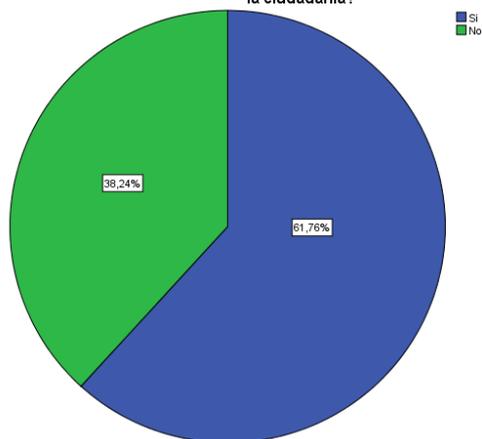
¿La Coac comunica e involucra activamente a los socios a participar en las elecciones de directiva de la cooperativa?



¿Se realizan actividades de capacitación e información destinada a empleados y la ciudadanía?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	21	61,8	61,8	61,8
	No	13	38,2	38,2	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

¿Se realizan actividades de capacitación e información destinada a empleados y la ciudadanía?



Anexo B: Cumplimiento de la RSC en el segmento cinco del sector cooperativo de la provincia de Chimborazo

Resultados de la encuesta

N°	Pregunta	Resultados %			Total
		Si	No sé	No	
Principio: Transparencia					
1	¿La misión y visión empresarial expresa la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de la Coac?	100%	0%	0%	100%
2	¿Considera que el concepto de RSC involucra a todas las áreas del negocio?	100%	0%	0%	100%
3	¿Los objetivos estratégicos son planificados y comunicados por todos los niveles organizacionales?	74%	18%	9%	100%
4	¿La Coac informa a los socios e interesados de los resultados obtenidos en el periodo fiscal?	74%	0%	26%	100%
Principio: Normas					
5	¿Existe un código de conducta de la Coac?	74%	0%	26%	100%
6	¿Cuenta la Coac con políticas/estrategias/sistema formal de RSC?	59%	0%	41%	100%
7	¿Existen iniciativas y normas en materia de sostenibilidad y RSC?	56%	9%	35%	100%
8	¿Cumple sistemáticamente la normativa pública con el fin de establecer metodologías para la determinación de las condiciones socio-ambientales en la operación de proyectos?	62%	0%	38%	100%
Principio: Autoevaluación					
9	¿La Coac tiene implantado un sistema de medición, registro y control de las iniciativas de protección y mejora medioambiental?	21%	0%	79%	100%
10	¿Se evalúa la gestión en cuanto al cumplimiento de las metas programadas?	76%	9%	15%	100%
11	¿Se mide la satisfacción de los clientes?	85%	0%	15%	100%
12	¿Se evalúa los proyectos sociales efectuados?	32%	0%	68%	100%
Principio: Gestión socialmente responsable					
13	¿Se aplican criterios que cumplan con la legalidad vigente?	85%	0%	15%	100%
14	¿Las acciones éticas, sociales y medioambientales aplicadas por la Coac, se direccionan en la concesión de crédito, de inversión, captación de fondos e intermediación de servicios?	47%	0%	53%	100%
15	¿Existe otra práctica de cuidado del entorno a más del reciclaje de papel y el ahorro de energía dentro de la Coac?	38%	0%	62%	100%
16	¿Se crean proyectos sociales destinados a la comunidad y sector donde más socios disponen?	65%	0%	35%	100%
Principio: Consumo responsable					
17	¿La atención y los servicios sociales que brinda la Coac en forma directa, son de calidad?	100%	0%	0%	100%
18	¿Se consideran criterios relacionados con el desarrollo rural y de la comunidad al momento de crear un nuevo producto o servicio?	71%	0%	29%	100%
19	¿El crédito otorgado en el año 2019, ha impulsado al sector primario y sirvió de instrumento para el desarrollo rural?	71%	0%	29%	100%
20	¿Existe un incremento de socios de acuerdo a los nuevos productos que se generan?	65%	0%	35%	100%
Principio: Marco o estructura de la información					
21	¿Se socializan las prácticas de responsabilidad social a los diferentes interesados?	56%	0%	44%	100%

22	¿La Coac contribuye a la generación de conciencia ambiental en la comunidad mediante la comunicación?	44%	0%	56%	100%
23	¿La Coac comunica e involucra activamente a los socios a participar en las elecciones de directiva de la cooperativa?	85%	0%	15%	100%
24	¿Se realizan actividades de capacitación e información destinada a empleados y la ciudadanía?	62%	0%	38%	100%

Fuente: Investigación de campo. Encuesta aplicada a los representantes de las Coac del segmento 5- Chimborazo

Elaborado por: Chiluiza Naula, Jessica Valeria, 2020

Anexo C: Tabla de contingencia

Tabla de contingencia. - es un arreglo en el cual un conjunto de observaciones se dispone conforme a dos criterios de clasificación, uno de los cuales se expresa en columnas y el otro en filas.

Tabla de contingencia 6x3

N.º	Principios	Si	No sé	No	Total
1	Transparencia	118	6	12	136
2	Normas	85	3	48	136
3	Autoevaluación	73	3	60	136
4	Gestión socialmente responsable	80	0	56	136
5	Consumo responsable	104	0	32	136
6	Marco o estructura de la información	84	0	52	136
	Total	544	12	260	816

Fuente: Investigación de campo. Encuesta aplicada a los representantes de las Coac del segmento 5- Chimborazo

Elaborado por: Chiluiza Naula, Jessica Valeria, 2020

En la tabla anterior, se detalla las 24 preguntas efectuadas a las 34 Coac encuestadas simplificada en sus 6 principios, con sus respectivas respuestas de tres opciones, denominadas frecuencias observadas. En cada fila se obtiene el total de la frecuencia marginal fila y en cada una de las columnas se dispone el total de las frecuencias marginal columna, y finalmente se obtiene el gran total o tamaño muestral.

Posteriormente se obtiene las frecuencias esperadas, obtenido de la multiplicación del total fila por la total columna y dividido para el tamaño muestral, de cada uno de los casilleros de las frecuencias.

Frecuencias esperadas

N.º	Principios	Si	No sé	No	Total
1	Transparencia	90.67	2.00	43.33	136
2	Normas	90.67	2.00	43.33	136
3	Autoevaluación	90.67	2.00	43.33	136
4	Gestión socialmente responsable	90.67	2.00	43.33	136
5	Consumo responsable	90.67	2.00	43.33	136
6	Marco o estructura de la información	90.67	2.00	43.33	136
	Total	544	12	260	816

Fuente: Tabla anterior.

Elaborado por: La autora

Consiguientemente, se procede a medir las discrepancias existentes entre las frecuencias observadas con las frecuencias esperadas de acuerdo a la fórmula del Chi-cuadrado, obteniendo la siguiente tabla.

Medición de discrepancias

Principios	((fo-fe) ² /fe			Total
Transparencia	8.24	8.00	22.66	38.90
Normas	0.35	0.50	0.50	1.36
Autoevaluación	3.44	0.50	6.41	10.35
Gestión socialmente responsable	1.25	2.00	3.70	6.96
Consumo responsable	1.96	2.00	2.96	6.92
Marco o estructura de la información	0.49	2.00	1.73	4.22
	Chi cuadrado calculado = $\sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$			68.71

Fuente: Tabla anterior.

Elaborado por: Chiluiza Naula, Jessica Valeria, 2020

Anexo D: Valor del Chi-cuadrado de la tabla

Para obtener el valor de la tabla, es preciso disponer de los siguientes datos:

1. Nivel de confianza: 95%,
2. Nivel de significancia: 5%,
3. Número de filas: 6 (se obtiene del número de los principios dispuestos) “J”
4. Número de columnas: 3 (se obtiene de las opciones de respuestas) “K”

$$5. \text{ Grados de libertad} = (J-1)(K-1) = (6-1)*(3-1) = 10$$

Anexo E: Matriz DAFO

Con base de los resultados hallados en la encuesta realizada y la observación directa, se procedió a efectuar la siguiente matriz a fin de plasmar las debilidades-amenazas-fortalezas-oportunidades del sector. Esta herramienta de gestión facilitará el proceso de planeación estratégica al disponer de información ineludible para la implementación de acciones y medidas correctivas, lo que al mismo tiempo aportará al desarrollo de programas de RSC y la mejora continua al socializarlo a sus grupos de interés mediante memorias de sostenibilidad.

Matriz DAFO

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS	<p>F1: Disponibilidad de filosofía organizacional.</p> <p>F2: Reconocimiento de la existencia de la RSC en cada área existente en la Coac.</p> <p>F3: Diversificación y variedad de servicios.</p> <p>F4: Larga trayectoria de reconocimiento.</p> <p>F5: Direccionamiento de consumo responsable de productos y servicios que se ofrece.</p>	<p>D1: Falta de capacitación sobre RSC.</p> <p>D2: Poca coordinación de los objetivos estratégicos.</p> <p>D3: Ausencia en normativa referente a RSC.</p> <p>D4: Mínima evaluación en gestión sostenible.</p> <p>D5: Deficientes acciones y prácticas de gestión social responsable.</p> <p>D6: Poca difusión de actividades emprendidas para el bienestar general.</p>
FACTORES EXTERNOS		
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS F.O.	ESTRATÉGIAS D.O.
<p>O1: Evolución de la gestión.</p> <p>O2: Crecimiento hacia otras zonas.</p> <p>O3: Mejora la imagen y reputación.</p> <p>O4: Mejora el clima laboral y de la productividad.</p> <p>O5: Protección económica-social y ambiental.</p> <p>O6: Atracción de financiamiento.</p> <p>O7: Fidelización de socios y clientes.</p> <p>O8: Reducción de costes.</p>	<p>F1-F2-F4-F5-O1-O3-O5: Diseñar el mapa de procesos basado en los principios de RSC.</p>	<p>D2-D4-D6-O1-O3-O8: Establecer indicadores para medir la gestión en términos de sostenibilidad.</p>

AMENAZAS	ESTRATEGIAS F.A.	ESTRATEGIAS D.A.
<p>A1: Riesgos económicos, sociales y ambientales.</p> <p>A2: Pérdida de talento humano.</p> <p>A3: Incumplimiento de los principios de cooperativismo.</p> <p>A4: Eliminación en la SEPS del segmento 5 de las Coac.</p>	<p>F2-F6-A1-A3-A4: Diseñar un sistema de monitoreo permanente de la RSC para la toma de decisiones estratégicas.</p>	<p>D1-D3-D5-D6-A2-A3-A4: Disponer de cronograma de capacitación sobre RSC para el personal, socios y ciudadanía.</p>

Fuente: Encuesta y observación directa efectuado a las Coac del segmento 5- Chimborazo

Elaborado por: Chiluiza Naula, Jessica Valeria, 2020

Para las organizaciones pertenecientes al sector financiero popular y solidario, la responsabilidad social corporativa es parte de su estructura de gestión empresarial, valores, principios y de su dinámica de funcionamiento. Cabe señalar que estas cooperativas tienen por objeto único y exclusivo el brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios, clientes y demás personas interesadas. Bajo este contexto, se tomará en consideración las estrategias identificadas en el análisis DAFO como los objetivos estratégicos.

Anexo F: Fotografías de la investigación de campo



