



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 400-2 esq a Berdo de Tejada. Toluca, Estado de México. 7223898475*

RFC: ATI120618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>

Año: XII

Número: Edición Especial

Artículo no.:80

Período: Diciembre del 2024

TÍTULO: Análisis de la Responsabilidad Social Financiera en Cooperativas de Ahorro y Crédito de los Sectores 4 y 5 en Ambato.

AUTORES:

1. Dra. Mónica Patricia Mayorga Díaz.
2. Est. Gabriela Cristina Barreno Sánchez.
3. Dr. Jorge Fernando Goyes García.

RESUMEN: La responsabilidad social financiera implica la gestión ética y transparente de recursos financieros, con un enfoque en el bienestar social, la inclusión comunitaria y la sostenibilidad ambiental. Este estudio evalúa la conciencia y participación de las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) de los segmentos 4 y 5 en Ambato en relación con esta responsabilidad. Utilizando una metodología cuali-cuantitativa basada en revisión bibliográfica y análisis de datos, se encontró que estas COAC aplican prácticas alineadas con los principios de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), aunque carecen de modelos de riesgo para gestionar los riesgos asociados. A pesar del progreso, se requiere fortalecer las prácticas mediante políticas más robustas y evaluaciones periódicas para mejorar la eficacia y transparencia en la gestión de recursos.

PALABRAS CLAVES: cooperativas de ahorro y crédito, responsabilidad social financiera, sociedad, gestión.

TITLE: Analysis of the Financial Social Responsibility in Savings and Credit Cooperatives of sectors 4 and 5 in Ambato.

AUTHORS:

1. PhD. Mónica Patricia Mayorga Díaz.
2. Stud. Gabriela Cristina Barreno Sánchez.
3. PhD. Jorge Fernando Goyes García.

ABSTRACT: Financial social responsibility involves the ethical and transparent management of financial resources, with a focus on social welfare, community inclusion and environmental sustainability. This study evaluates the awareness and participation of savings and credit cooperatives (SACCOs) of segments 4 and 5 in Ambato in relation to this responsibility. Using a quali-quantitative methodology based on literature review and data analysis, it was found that these COACs apply practices aligned with the principles of the Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), although they lack risk models to manage the associated risks. Despite progress, practices need to be strengthened through more robust policies and periodic evaluations to improve efficiency and transparency in resource management.

KEY WORDS: savings and credit cooperatives, financial social responsibility, society, management.

INTRODUCCIÓN.

La responsabilidad implica cumplir con obligaciones morales y legales, asumiendo las consecuencias de manera transparente; para ello, el sistema financiero popular y solidario promueve la inclusión de sectores excluidos, basándose en principios de equidad que fomenten el desarrollo económico social de área, por medio de COACs que funcionan bajo principios de ayuda mutua y propiedad colectiva; en Ecuador, estas cooperativas son segmentadas por margen económico en 5 categorías: el primer segmento supera los 80 millones, el segundo va de 20 a 80 millones, el tercero de 5 a 20 millones, el cuarto de 1 a 5 millones, y el quinto de 0 hasta el millón de dólares. Este sistema es regulado por la SEPS, cuyo objetivo es asegurar la transparencia del sistema financiero a fin de promover su capacidad de gestión, asegurando su operación eficiente en beneficio tanto de sus socios como de la economía comunitaria; todo esto respaldado por la Constitución del Ecuador (Polo, 2019; Burgos, 2018; Mayorga, 2021; Rodríguez et al., 2019; Asamblea

Nacional Constituyente del Ecuador, 2008; Flórez, 2008; Server & Villalonga, 2007; Piedra et al., 2019; Sánchez, 2019).

Desde este enfoque, la responsabilidad social empresarial (RSE) y financiera (RSF) son fundamentales para las empresas, implicando operaciones éticas y sostenibles que consideran el impacto en la sociedad y el medio ambiente. Esto incluye una gestión responsable de recursos financieros, inversiones sostenibles, estándares éticos, y transparencia financiera. Estos enfoques se basan en principios como rendición de cuentas, transparencia, legalidad, normativas internacionales y derechos humanos, fundamentales para una cultura empresarial sostenible. Los indicadores de RSF son clave para medir el desempeño ético y socioambiental, generando confianza al mismo tiempo que contribuye al bienestar general; por medio de ello, las COACs buscan impactar positivamente, priorizando tanto el bienestar como la inclusión social, comunitaria y ambiental (Vallaey, 2020; Rojas et al., 2020; Arias & Soto, 2021; Burgos, 2018; Conexión Esan, 2021; Gallegos et al., 2022; Acosta, 2019).

Es importante considerar, que la implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales “SARAS” implica que las COACs gestionen de manera integral sus riesgos socio-ambientales, lo que conlleva a impactos positivos como el fomento del desarrollo sostenible a través de prácticas responsables en materia ambiental y social, la promoción de la transparencia, la inclusión de grupos vulnerables, y la creación de un entorno laboral que promueva el bienestar socio ambiental (Figura 1, Figura 2).

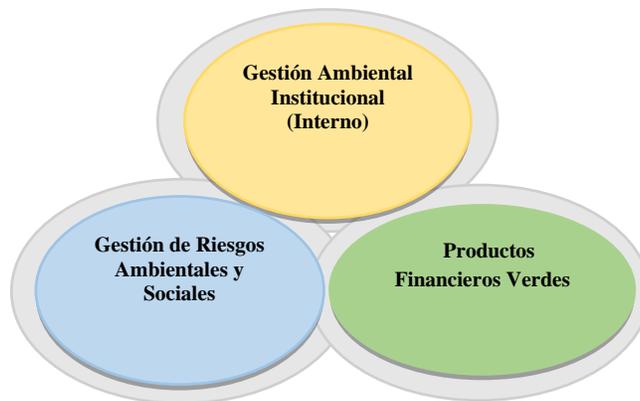


Figura 1. Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales SARAS.

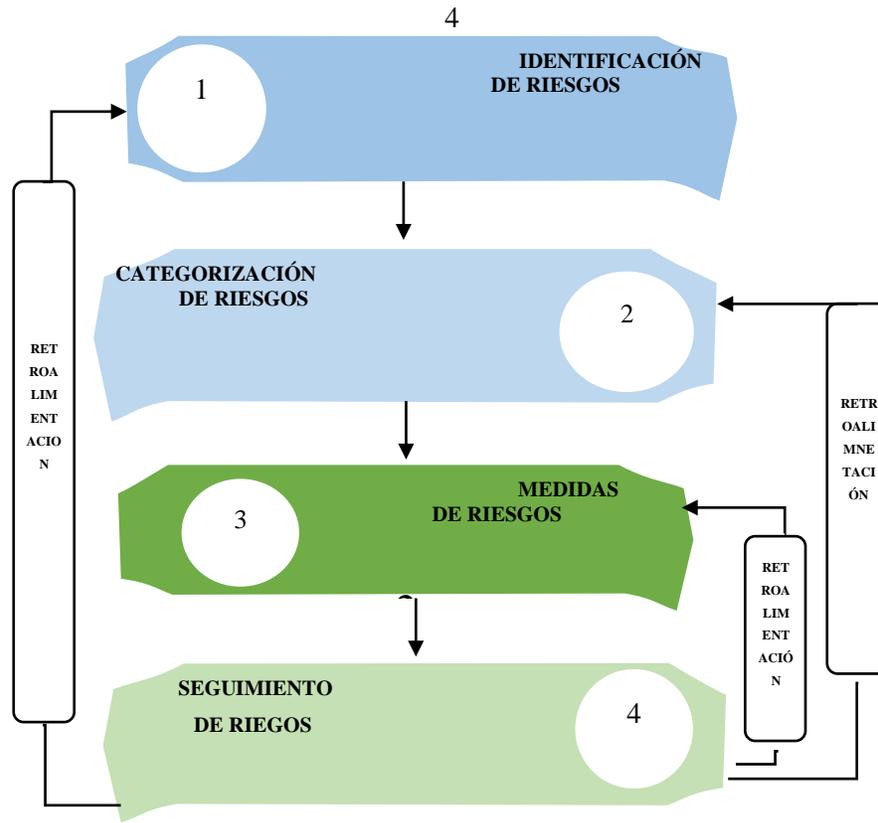


Figura 2. Componentes del SARAS.

Nota. Adaptado de Desarrollo Sostenible en el Sistema Bancario Ecuatoriano [Figura1, Figura 2].

Tabla 1. Listado de Entidades del SFPS con segmentación 2023.

Razón Social	Segmento	Estado Jurídico
Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda. Ambato	Segmento 4	Activa
Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.	Segmento 4	Activa
Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Técnica De Ambato Ltda.	Segmento 4	Activa
Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Mayo Ltda.	Segmento 4	Activa
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Limitada	Segmento 4	Activa
Cooperativa de Ahorro y Crédito Jatun Runa Ltda.	Segmento 4	Activa
Cooperativa de Ahorro y Crédito Servidores Municipales de Ambato Ltda.	Segmento 4	Activa
Cooperativa de Ahorro y Crédito Corpotranst	Segmento 4	Activa
Cooperativa de Ahorro y Crédito Inteligencia De Negocios Ltda.	Segmento 4	Activa
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Fernando Ltda.	Segmento 4	Activa
Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Tierra Ltda.	Segmento 4	Activa
Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena Sac Píllaro Ltda.	Segmento 4	Activa
Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda.	Segmento 4	Activa
Cooperativa de Ahorro y Crédito Fomento para la Producción de Pequeñas y Medianas Empresas	Segmento 4	Activa

Cooperativa de Ahorro y Crédito Dorado Ltda.	Segmento 4	Activa
Cooperativa de Ahorro y Crédito Pisa Ltda.	Segmento 4	Activa
Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar	Segmento 4	Activa
Cooperativa de Ahorro y Crédito Achik Ñan	Segmento 5	Activa
Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Quisapinchalta	Segmento 5	Activa
Cooperativa de Ahorro y Crédito Capital Y Desarrollo COCAPDES	Segmento 5	Activa
Cooperativa de Ahorro y Crédito Angahuana	Segmento 5	Activa

Nota. Catastro de entidades activas del SFPS al 5 de junio de 2023 [Tabla 1]. Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), 2023.

Por consiguiente, una vez revisado el contexto teórico y práctico de las aristas de la investigación, es menester evaluar el nivel de conciencia y participación de las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 4 y 5 de Ambato en relación con la responsabilidad social financiera.

DESARROLLO.

Materiales y métodos.

El presente artículo científico tuvo un enfoque de investigación cuali-cuantitativo debido a que se recopiló información de diferentes bases de datos digitales, y para realizar la búsqueda bibliográfica se utilizó bases como: Pubmed, Science Direct, Dialnet y Google Scholar, que permitieron realizar la investigación; al tratarse de un análisis documental, el diseño de investigación es sistemático transversal con un alcance descriptivo no experimental, ya que se obtuvo información a través de una investigación sistémica de los últimos cinco años de estudios y artículos referente a la responsabilidad social financiera en Cooperativas de Ahorro y Crédito de los Segmentos 4 y 5 de Ambato.

Los métodos que se utilizaron fueron analítico-sintético, inductivo-deductivo, e histórico-lógico, los cuales permitieron consolidar toda la información recopilada, para identificar la importancia de la aplicación de la responsabilidad social financiera en Cooperativas de Ahorro y Crédito de los Segmentos 4 y 5 de Ambato.

Criterios de inclusión: 1. Informes, artículos o investigaciones sobre la responsabilidad social financiera en cooperativas de ahorro y crédito de Ambato, 2. Información que involucre a las COACs de Ambato

segmentos 4 y 5, 3. Estudios cuyo año de publicación corresponda a los últimos 5 años; y 4. Investigaciones en idioma inglés, portugués y español.

Criterios de exclusión: 1. Información no confiable o sin respaldo técnico de fuentes oficiales, 2. Artículos cuyos hallazgos no se asociaron con la responsabilidad social financiera en cooperativas de ahorro y crédito, 3. Investigaciones en cooperativas de ahorro y crédito de otros segmentos 1, 2 y 3; y 4. Estudios cuyo año de publicación fueron anteriores al año 2017.

Resultados.

El análisis documental se centra en identificar el grado de RSF de las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 4 y 5 de Ambato, y para lograr esto, se ha realizado un exhaustivo análisis de 15 artículos relacionados con la RSF a nivel mundial y local, a fin de determinar el grado de impacto que puede tener tanto la vulneración como la implementación efectiva de esta; por ello, basado en una comparativa detallada, se busca evaluar las consecuencias o beneficios que surgen cuando las cooperativas de ahorro y crédito consideran este enfoque fundamental en su gestión económico-social. Para contemplar esta perspectiva es crucial destacar que la RSF abarca aspectos económicos, éticos y sociales, por lo que su ejecución puede tener repercusiones importantes tanto en la comunidad como en el desempeño global de estas cooperativas.

Responsabilidad social financiera a nivel mundial.

En una investigación realizada por Borboa & Delhumeau, (2018) cuyo tema de investigación fue la “Reforma financiera y la responsabilidad social empresarial en el sector bancario de México”, mencionan que la responsabilidad social financiera (RSF) es crucial para el desarrollo sostenible y equitativo del sector bancario, pues no solo implica consideraciones económicas, sino también sociales; por ello, es esencial que las entidades financieras amplíen su enfoque hacia prácticas más responsables, como la inclusión de grupos vulnerables, la promoción de créditos productivos, la regulación laborales, y la protección ambiental.

En un estudio llevado a cabo por Sanchis & Rodríguez, (2018) cuyo enfoque investigativo fue “responsabilidad social empresarial en la banca”, su aplicación al caso de la banca cooperativa alude que en la banca cooperativa la ejecución de la RSF radica en su capacidad para adaptarse, inclinándose a la proximidad con los clientes y su naturaleza centrada en la comunidad. Aunque su participación puede ser menor en términos de depósitos y créditos, su papel se enfoca en la financiación de sectores con dificultades de acceso al crédito, como el rural y las pymes.

De acuerdo con el estudio de Gómez & Arzadum (2019), que abordó la “Responsabilidad Social Cooperativa en el sector de ahorro y crédito de Costa Rica: Mediación de la reputación, credibilidad y percepción en la lealtad de los asociados”, indican que en el sector de ahorro y crédito de Costa Rica la RSF manifiesta el liderazgo, al fortalecer la relación con los asociados, clientes y el entorno, adoptando prácticas responsables, como la transparencia financiera, el apoyo a iniciativas comunitarias y el compromiso con el desarrollo sostenible, generando confianza y credibilidad entre sus miembros, lo que se traduce en una mayor retención de asociados a largo plazo.

En el trabajo de investigación de Meléndez (2022), centrado en explorar la “reputación de las cooperativas de ahorro y crédito de Puerto Rico basada en las variables de calidad, innovación, premios/reconocimientos y la responsabilidad social”, insinúan que la notoriedad de las COACs de Puerto Rico se construye en torno a la calidad de sus servicios, su capacidad innovadora y su compromiso con la RS, demostrando pactos genuinos con su entorno y fortaleciendo la confianza de sus miembros; no obstante, si las COACs no adaptan adecuadamente la RSF, podrían enfrentar desafíos significativos, como una imagen negativa o dificultades para competir en el mercado financiero.

Medina & Rodríguez (2023) realizaron una indagación sobre la “responsabilidad social empresarial y fidelización del cliente en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima metropolitana”, y acotó que la relación RSE - fidelización del cliente es crucial tanto para el éxito como para el prestigio de las COAC, porque no solo demuestra el compromiso hacia la comunidad, sino que también fortalecen la fidelización

de la misma, al implementar prácticas socialmente responsables, de transparencia, apoyando iniciativas socio ambientales, y respetando los derechos de los clientes y socios.

En el análisis de Cascante (2018), cuyo objeto de estudio fue realizar una propuesta metodológica para el diseño de proyectos de responsabilidad social en nivel de prefactibilidad dentro de la cooperativa de ahorro y crédito de COOPE ANDE, establece que la RSF permite planificar y evaluar proyectos de manera integral, considerando su viabilidad económica e impacto social o ambiental; por ello, la adopción de la RSF permite generar un aporte beneficioso a su entorno, fortaleciendo la relación pública y mejorando su imagen comunitaria; sin embargo, si la RSF se ejecutara inadecuadamente podría generar pérdida de asociados y dificultades en regulaciones legales.

Responsabilidad social financiera a nivel local (Ecuador).

El estudio realizado por González et al. (2020) se enfocó en la “gestión de responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia del Azuay y su retorno financiero”, mencionando que la RSF ha generado un impacto al fortalecer las relaciones a largo plazo con grupos de interés, consolidando la conexión, confianza y lealtad, aportando a su crecimiento; además, ha mejorado significativamente la sostenibilidad, mediante una gestión eficiente, una evaluación rigurosa de riesgos, y una reducción de costos; asimismo, en el ámbito socio ambiental, han demostrado compromiso al aplicar programas de educación, inclusión social, desarrollo sostenible, y protección ambiental.

En el análisis de Luque & Peñaherrera (2021), que exploró en las “cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas” sugieren que las COACs en Ecuador enfrentan el desafío constante de cumplir con los principios cooperativos mientras se adaptan a un entorno financiero y social en constante evolución. La ejecución asertiva de la RSF, al priorizar prácticas que beneficien a sus asociados, comunidades y medio ambiente, no solo cumplen con su misión cooperativa, sino que también fortalecen su reputación, generan confianza entre sus miembros, y demuestran su compromiso.

Méndez & Palacios (2020) desarrollaron una investigación sobre “la responsabilidad social en la gestión cooperativa de ahorro y crédito Chone Ltda.”, descubriendo que la RS permite a las COAC fortalecer la

confianza y lealtad de los asociados, mejorando la imagen en la comunidad y contribuyendo positivamente al desarrollo socioeconómico del entorno, pues al adoptar prácticas que promuevan la equidad, transparencia, y el cuidado ambiental, no solo cumple con su función social, sino que también con el crecimiento del entorno.

Según el estudio de Regalado & Hinostroza (2022), cuyo tema fueron los “niveles de la responsabilidad social empresarial en la cooperativa de ahorro y crédito del Magisterio Manabita”, consideran que los niveles de RSF son determinantes para su impacto y relevancia en la comunidad educativa y en la sociedad en general, ya que no solo fortalece su imagen y credibilidad, sino que también contribuye al bienestar general del entorno donde opera, pues por medio de las prácticas responsables promueve satisfactoriamente su imagen denotando su compromiso con la función social y ambiental con el fin de generar un desarrollo integral de la comunidad de la que forman parte.

En la exploración realizada por García & Mayorga (2021), cuya temática se centra en la “responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito”, establecen que la RSF guía las acciones y relaciones con la comunidad, ya que esta supervisa su compromiso ético y social, acogiendo prácticas que promuevan la transparencia, el respeto por los derechos humanos y el cuidado del medio ambiente; de tal forma, que no solo generan un cambio estratégico en su entorno, sino que también fortalecen la lealtad de sus asociados. Si esto no ocurriera, enfrentarían desafíos que podrían llevarlos al declive institucional.

Mena (2021) condujo una investigación que se enfocó en un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial en prevención de riesgo cardiometabólico para socios de la cooperativa de ahorro y crédito Unidad y Progreso, y manifestó que este permite promover el bienestar de sus asociados cumpliendo el compromiso con los derechos humanos, alentando hábitos saludables, al mismo tiempo que previene enfermedades cardiovasculares y metabólicas.

Al llevar a cabo este modelo, no solo se demuestra el compromiso con la salud y el bienestar de los miembros, sino que también fortalece su imagen como una entidad preocupada por el desarrollo integral de su comunidad.

En el trabajo de León-Saltos (2018), cuyo tema de investigación fue “los valores éticos y la responsabilidad social corporativa en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato”, mencionan que los valores éticos y la RSF corporativa son pilares básicos, que garantizan que las COAC operen de manera responsable, contribuyendo al desarrollo de la comunidad, mediante la adopción de prácticas de derechos humanos, fomento de la transparencia, apoyo a iniciativas sociales y ambientales, a fin no solo de fortalecer su reputación, sino también de generar una influencia constructiva en la sociedad. La falta de esta evidencia y poca alineación interna, denotan la carencia de un modelo coherente.

En la indagación de Alcívar & Rodríguez (2021), que se centralizó en la “gestión ambiental una propuesta de planificación en cooperativas de ahorro y crédito”, señalan que está es una propuesta clave en la planificación de COAC, puesto que al patrocinar prácticas de conservación, la reducción de emisiones contaminantes, el uso eficiente de la energía, y la promoción de iniciativas ecoamigables como el reciclaje, las cooperativas no solo cumplen con su compromiso ético hacia el entorno, sino que también generan un aporte considerable en la comunidad.

Según la investigación conducida por Ojeda (2021), cuyo enfoque fue el “diseño de un modelo de gestión basado en responsabilidad social empresarial para la cooperativa de ahorro y crédito Mi Tierra”, establece que este modelo de gestión basado en RSF es fundamental para superar las principales falencias identificadas en su gestión, como la falta de sinergia entre departamentos y una planificación que no integra la responsabilidad social en toda su estructura, y resaltan la necesidad urgente de instaurar un enfoque más integral y estratégico. El modelo propuesto busca fomentar la RS en todos los aspectos de la organización, estableciendo objetivos estratégicos claros y actividades específicas.

Mayorga (2021) realizó un análisis sobre la “responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato” y considera que desarrollar la RSF en términos de transparencia institucional implica proporcionar información clara, veraz y oportuna sobre las operaciones financieras, políticas y decisiones estratégicas de la cooperativa, lo que no solo fortalece su credibilidad, sino que también promoverá una cultura de confianza y rendición de cuentas. Lo que no ocurriría si la RSF no es

aplicada en este ámbito, ya que conduciría a conflictos internos y externos, desembocando en una imagen negativa que afecta la viabilidad y sostenibilidad de la cooperativa.

Discusión.

En referencia a la Responsabilidad Social Financiera (RSF) es importante reconocer, que las COACs de los segmentos 4 y 5 en Ambato han logrado avances notables en RSF, enfocándose en transparencia, participación comunitaria y prácticas financieras sostenibles. Han demostrado un compromiso genuino con el desarrollo socio-económico de sus comunidades. Según la Chamba (2021), la RSF incluye ocho componentes: Estado, trabajadores, sociedad, medio ambiente, vecinos, clientes, proveedores y accionistas; sin embargo, se observa que las COACs en Ambato de los segmentos 4 y 5 solo consideran seis componentes: Estado, Sociedad, Medio Ambiente, Salud, Accionistas y trabajadores. Estas cooperativas interactúan con el Estado en impuestos y contribuciones sociales, con la Sociedad en regulaciones laborales y apoyo al crecimiento local, con el Medio Ambiente en la conservación de recursos, con la Salud en programas de prevención, con los Accionistas en crecimiento económico y salud, y con los Trabajadores en seguridad laboral y beneficios médicos. Estos componentes están interrelacionados, y los más beneficiados por estos programas son trabajadores, accionistas y clientes, reflejando su impacto en la sociedad y el entorno en general. Tal como se observa en el Figura 3 expuesto a continuación.

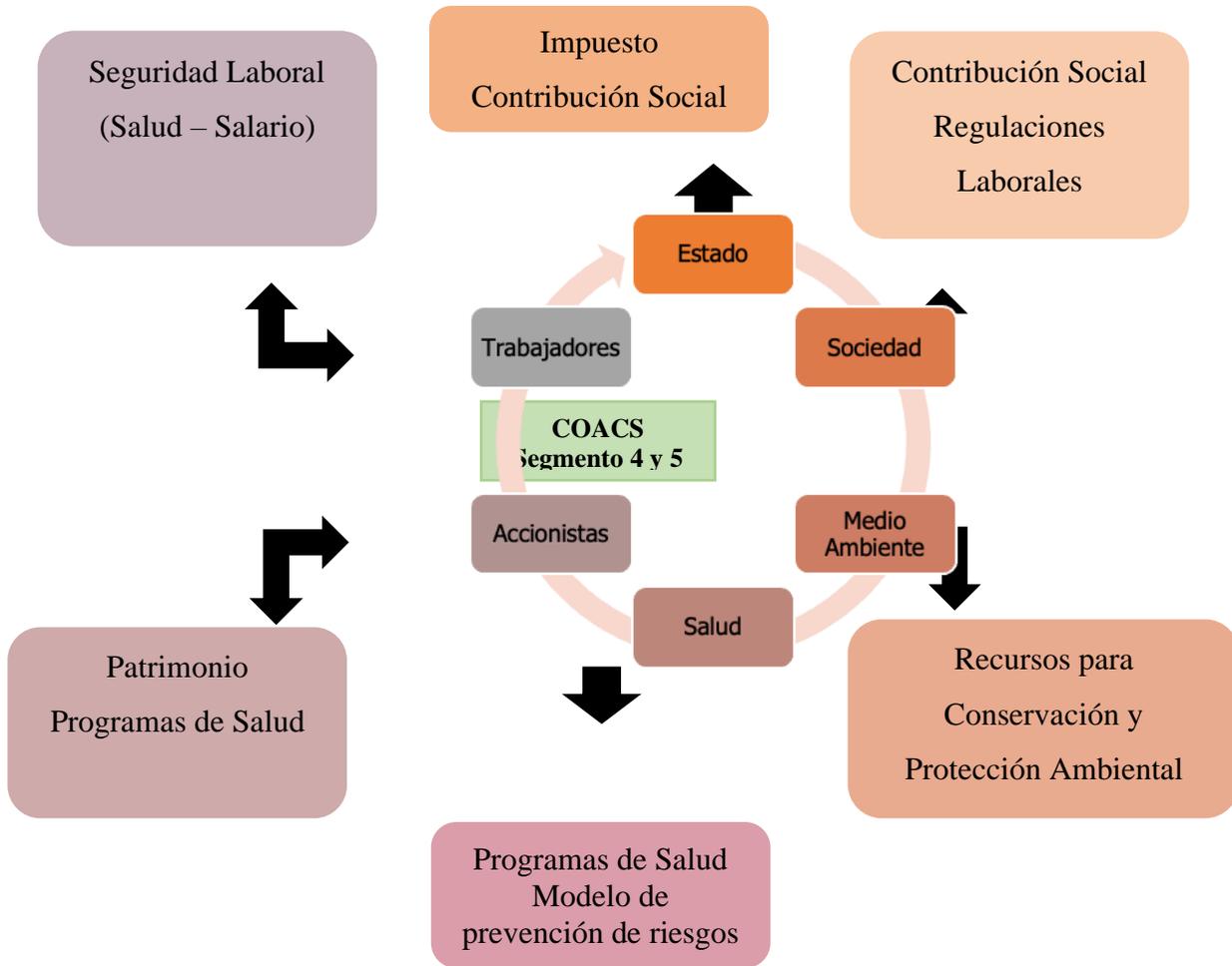


Figura 3. Responsabilidad Social Financiera adaptado a las COACS's del segmento 4 y 5 de la ciudad de Ambato.

Nota. La figura muestra una adaptación del Modelo de Responsabilidad Social de la SEPS que se basan las COACS. Fuente: Chamba, 2021.

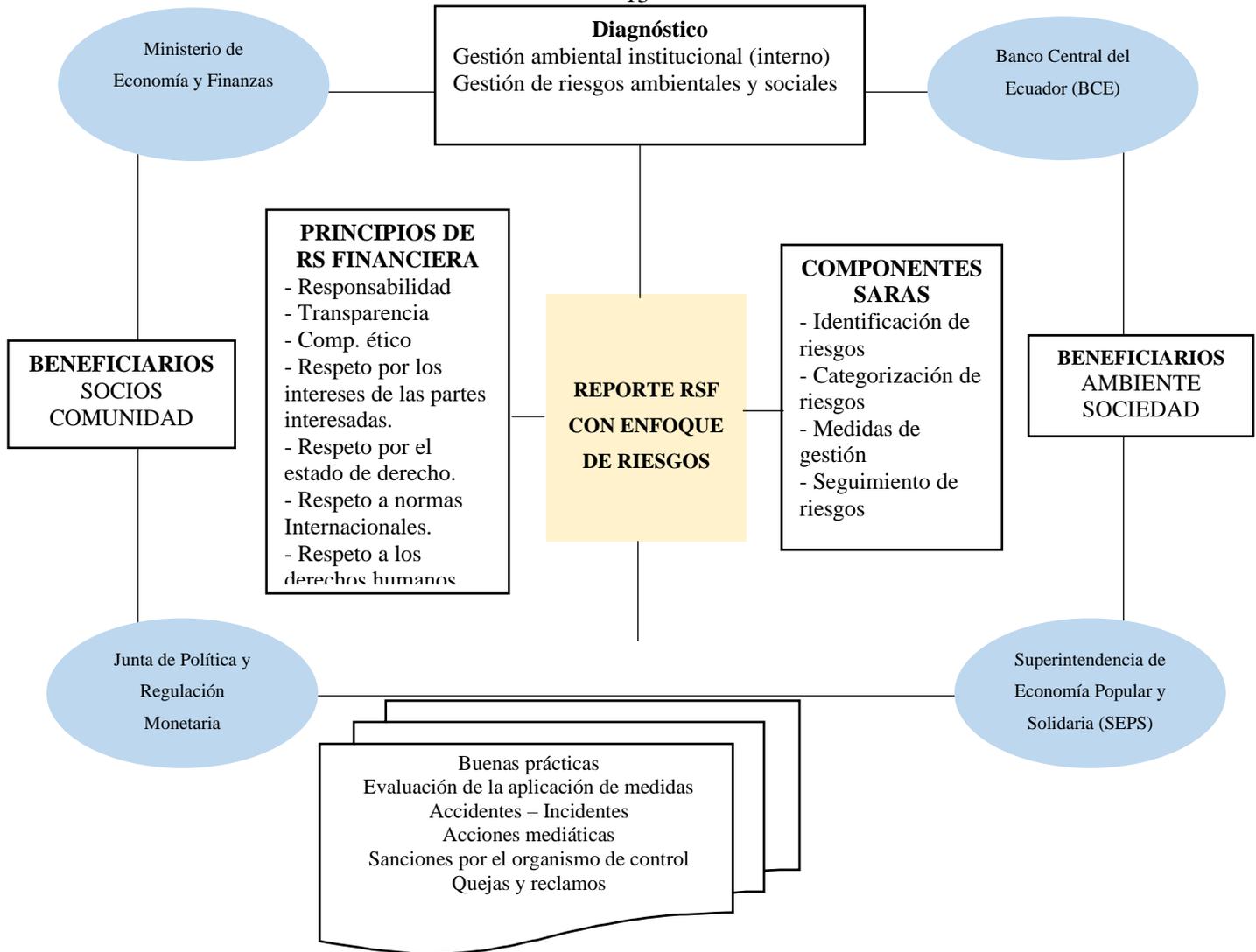


Figura 4. Modelo teórico de RSF con enfoque de riesgos. Elaboración propia.

El modelo teórico de Responsabilidad Social Financiera (RSF) con enfoque de riesgos menciona a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) como órgano de control, que se encarga de regular las actividades de estas organizaciones, evaluando su desempeño mediante indicadores como la responsabilidad, la transparencia, el comportamiento ético, el respeto por los intereses de las partes interesadas, al igual que el cumplimiento del Estado de derecho y de las normas internacionales, mediante un diagnóstico de riesgos socio ambientales. Los posibles beneficiarios de este enfoque son: los socios, empleados, comunidad y el ambiente, cada uno evaluando indicadores específicos de cumplimiento de compromisos, acceso a información clara y la adherencia a estándares tanto éticos como legales. Este modelo pretende asegurar una gestión integral de las cooperativas con su entorno en general (Figura 4).

En este contexto, el SARAS desempeña un papel esencial al identificar, categorizar, gestionar y dar seguimiento a los riesgos asociados, mediante la medición de indicadores como: buenas prácticas, evaluación de la aplicación de medidas, accidentes e incidentes, acciones mediáticas, sanciones por el organismo de control y quejas y reclamos.

Las buenas prácticas se refieren a las acciones que adopta una COAC, con el fin de reducir el impacto ambiental negativo que producen sus diferentes procesos, este indicador se puede evaluar por medio de la fórmula:

$$\frac{\text{Número de productos financieros verdes colocados}}{\text{Número de productos verdes proyectados}} = \text{Tasa de éxito en la colocación de productos financieros verdes}$$

Esto permite evidenciar tanto la efectividad como el compromiso que tiene una COAC en la promoción e instauración de prácticas sostenibles; en este contexto, un resultado $\geq 80\%$ demuestra el compromiso con la RSF por parte de la COAC; no obstante, un resultado inferior indica que la institución no logra cumplir con sus proyecciones, reflejando la necesidad de revisar la gestión de las buenas prácticas y mejorarla.

La evaluación de la aplicación de medidas de prevención se refiere al análisis tanto de la implementación como de la ejecución de las medidas destinadas a prevenir o mitigar riesgos, en diferentes contextos, como: la salud - seguridad laboral y el medio ambiente, este indicador se puede valorar por medio de la fórmula:

$$\frac{\text{Número de medidas de prevención implementadas}}{\text{Número de medidas de prevención intencionadas}} = \text{Efectividad de las medidas de prevención de riesgos}$$

Lo que hace posible identificar la capacidad que tiene una cooperativa para prevenir o mitigar posibles riesgos, evidenciando tanto su responsabilidad como transparencia ante los intereses de sus partes interesadas.

La gestión de accidentes e incidentes se refiere al proceso de identificación, evaluación, análisis, prevención, control y seguimiento de eventos no deseados (accidentes) y eventos que no resultan en daño,

pero tienen el potencial de causar accidentes (incidentes); este indicador se puede apreciar por medio de la fórmula:

$$\frac{\text{Número de medidas preventivas gestionadas}}{\text{Número de incidentes reportados}} = \text{Capacidad de gestión de accidentes o incidentes}$$

Esto establece la capacidad de la COAC para responder, y de ser el caso, resolver posibles accidentes o incidentes laborales, que una cooperativa cuente con un porcentaje $\geq 80\%$ figura que la organización gestiona eficazmente los accidentes e incidentes reportados mediante la aplicación de medidas preventivas, reflejando un alto grado de compromiso tanto con la seguridad como con la protección de los miembros.

La respuesta a acciones mediáticas hace referencia a las medidas y estrategias que una COAC efectúa en respuesta a crisis públicas, que puedan perjudicar directa o indirectamente la imagen de la cooperativa; este indicador se puede estimar por medio de la fórmula:

$$\frac{\text{Número de acciones de manejo ante crisis tratadas}}{\text{Número de situaciones adversas reportadas}} = \text{Eficacia en la gestión de crisis}$$

Esto permite determinar la eficacia de la gestión de una COAC ante las situaciones mediáticas que pueden afectar tanto su imagen pública como su reputación, demostrando la sólida capacidad de gestión y manejo de crisis que tienen, al contar con amplias estrategias de manejo, respuesta – comunicación.

Las sanciones por parte del organismo de control se refieren a las medidas punitivas o correctivas que una autoridad reguladora o supervisora impone a una COAC que ha incumplido leyes, regulaciones, normas o estándares establecidos; estas sanciones pueden variar en naturaleza y severidad de acuerdo a la magnitud de la infracción. Este indicador se puede evaluar por medio de la fórmula:

$$\frac{\text{Número de sanciones}}{\text{Número de procesos supervisados}} = \text{Índice de efectividad y cumplimiento}$$

Esto refleja el nivel de efectividad de la COAC en cuanto al cumplimiento de las normativas y regulaciones establecidas. Un índice $\geq 90\%$ denota un alto nivel de cumplimiento, lo que se debe a una

gestión adecuada de los procesos supervisados, evidenciando un compromiso sólido con el cumplimiento de las normas y la correcta operación por parte de la COAC en términos regulatorios legales.

El manejo de quejas y reclamos se refiere al proceso mediante el cual una COAC recibe, analiza y resuelve las insatisfacciones o problemas presentados por sus clientes o partes interesadas. Este indicador se puede apreciar mediante la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Número de quejas/reclamos resueltas}}{\text{Número de quejas/reclamos recibidas}} = \text{Tasa de resolución}$$

Esto evidencia tanto la capacidad de respuesta como la tasa de resolución de quejas y reclamos de la COAC, con el fin de obtener una alta tasa de satisfacción por parte de los clientes y socios. Basado en esta información, si la cooperativa tiene una tasa de resolución $\geq 80\%$, se considera que la institución maneja buenas estrategias de manejo y actuación ante quejas y reclamos.

Al comparar el modelo de la SEPS sobre Responsabilidad Social Financiera adaptado a las COACs de los segmentos 4 y 5 en Ambato con el modelo teórico de RSF enfocándonos en el SARAS, se revela una evolución significativa en la gestión de la responsabilidad en el ámbito financiero, con enfoque de transparencia, participación comunitaria y prácticas financieras sostenibles, por medio de la evaluación integral del desempeño mediante indicadores de responsabilidad, comportamiento ético y respeto por las partes interesadas.

En ese contexto, el SARAS es imperativo pues identifica, categoriza, gestiona y da seguimiento a posibles riesgos asociados a RSF, asegurando una gestión completa en cada área de la organización, reflejando un compromiso genuino con el desarrollo socioeconómico - ambiental de la comunidad, posicionando a estas cooperativas como actores proactivos en la promoción de prácticas financieras tanto responsables como sostenibles.

CONCLUSIONES.

Las COACs de los segmentos 4 y 5 de Ambato muestran un nivel de conciencia creciente respecto a la importancia de la responsabilidad social financiera (RSF), ya que estas cooperativas están adoptando

tanto prácticas como políticas que buscan no solo maximizar sus beneficios económicos, sino también contribuir al bienestar socioambiental de su entorno; esto se ve reflejado en iniciativas como programas de educación financiera para sus socios, apoyo a emprendimientos locales, modelos de prevención de riesgos y acciones orientadas a la protección del medio ambiente como el reciclaje o el uso eficiente de energía.

La participación activa de las cooperativas de los segmentos 4 y 5 de Ambato en actividades relacionadas con la RSF han demostrado un compromiso real al integrar a sus programas institucionales principios tanto éticos como de sostenibilidad, que incluyan a sectores vulnerables en sus servicios, al mismo tiempo que colabora con organizaciones comunitarias con el fin de impulsar el desarrollo local. Esta participación activa refleja el nivel de comprensión de los impactos positivos que tiene la responsabilidad social financiera a nivel general en su interrelación comunidad – COACs, desde una perspectiva a largo plazo.

Desde un enfoque de responsabilidad social financiera es transcendental destacar, que si bien se aprecia un considerable progreso en el nivel tanto de conciencia como de participación de las COACs de los segmentos 4 y 5 de Ambato, aún existen áreas de oportunidad que pueden ser trabajadas para evidenciar mejoras; por ello, es importante continuar fortaleciendo estas prácticas mediante la implementación de políticas más sólidas y la evaluación periódica de su impacto socioambiental, con el fin de que estas cooperativas puedan consolidarse en su entorno como agentes de cambio eficaces e incluso como referentes en materia de responsabilidad social en el sector financiero.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Acosta, G. (2019). Responsabilidad social empresarial: inclusión financiera en el sistema bancario privado ecuatoriano. *Visión de futuro*, 23(1). https://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-87082019000100004&script=sci_arttext

2. Alcívar, M., & Rodríguez, C. (2021). La gestión ambiental una propuesta de planificación en cooperativas de ahorro y crédito. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(3), 569-590. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/7926849.pdf>
3. Arias, C., & Soto, C. (2021). Responsabilidad social corporativa en instituciones financieras del Ecuador. *Religación: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(30), 1. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/8274453.pdf>
4. Asamblea Nacional Constituyente del Ecaudor (2008). Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial N. 449. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
5. Borboa, E., & Delhumeau, S. (2018). Réforme financière et responsabilité sociale dans le secteur bancaire du Mexique. *Revista latinoamericana de derecho social*, (26), 29-88. <https://www.scielo.org.mx/pdf/rlds/n26/1870-4670-rlds-26-29.pdf>
6. Burgos, C. (2018). La Responsabilidad Social o sostenibilidad: un enfoque desde el entorno y la comunicación. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 8(16), 47-59. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/retos/v8n16/1390-6291-Retos-8-16-00047.pdf>
7. Cascante, R. (2018). Propuesta metodológica para el diseño de proyectos de responsabilidad social en nivel de prefactibilidad dentro de la cooperativa de ahorro y crédito de COOPE ANDE (tesis de maestría del Instituto Centroamericano de Administración Pública. ICAP-Costa Rica). https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/97166185/Cascante_2018_metodologia_proyectos-libre.pdf?1673488372=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPropuesta_metodologica_para_el_diseno_de.pdf&Expires=1727581653&Signature=O8UD63lGGk~nO6TNnhWo-tLeg4GHrXxwm8pwLVTeBOK16bBXYI1llkpgDGNqBDHIEK2hq2vu9QLEateSo8CK0tJph8LzIDRpsMha4Xsqe2Xf9KVo12cb9RsV9NoD5VRvNXoLtvACHi6BiLz7JSHYwvtwFEeAIYLnfNDIe8jDgwf9CtcuSvXEbKp8wZLXf9e0QsA0cRHq2uN3zlDM2H5s7QiV1PJBneRjQhiyWsShrP0iKs15GGPb9Zqx4mtUX1PQWBV9LMQUNnmSpW~XF8weJ7DhM0gjpPjUfBaYYSUaW3dDWW-

[LTKEIcOEIVKu6jmVgTRG7D1Q~YnePe3sqGD3Xg &Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Elementos-claves-e-importancia-del-Balance-Social-Cooperativo-DGRV.pdf)

8. Chamba, R. (2021). Balance social concepto, beneficios, importancia, aplicabilidad; y, metodologías. Quito: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Elementos-claves-e-importancia-del-Balance-Social-Cooperativo-DGRV.pdf>
9. Conexión Esan (2021). ISO 2600: Los 7 principios básicos de la Responsabilidad Social. Esan deja Huella. (sitio web Conexión Esan). Obtenido de: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/iso-2600-los-7-principios-basicos-de-la-responsabilidad-social>
10. Flórez, L. (2008). Evolución de la Teoría Financiera en el Siglo XX. Ecos de economía, 12(27), 145-168. <https://www.redalyc.org/pdf/3290/329027263004.pdf>
11. Gallegos, J., Lee, P., & Erazo, J. (2022). Indicadores de responsabilidad social empresarial del sector privado de salud, Ecuador. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 7(1), 838-866. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8552202.pdf>
12. García, E., & Mayorga, S. (2021). La responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo. Volumen 6. Número 1, pp. 102-109. <https://rccd.ucf.edu.cu/index.php/aes/article/view/283/308>
13. Gómez, I., & Arzadam, P. (2019). (2019). Responsabilidad social cooperativa en el sector de ahorro y crédito de costa rica. Mediación de la reputación, credibilidad y percepción en la lealtad de los asociados. Boletín de Estudios Económicos, 74(228), 553-578. <https://www.proquest.com/openview/e283861ce34f14a3f1904406052e2346/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1536340>
14. González, J., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). La gestión de responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia del Azuay y su retorno financiero. Revista de Ciencias Económicas y Empresariales, 6(1), 1-30.

15. León-Saltos, A. (2018). Los valores éticos y la responsabilidad social corporativa en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato. *UTCiencia*, 4(3).
https://www.researchgate.net/profile/Amparito-Leon-2/publication/340389661_Los_valores_eticos_y_la_responsabilidad_social_corporativa_en_las_Cooperativas_de_Ahorro_y_Credito_de_la_ciudad_de_Ambato_Ethical_values_and_corporate_social_responsibility_in_the_Savings_and_Credit_C/links/5e864ecf4585150839b94b62/Los-valores-eticos-y-la-responsabilidad-social-corporativa-en-las-Cooperativas-de-Ahorro-y-Credito-de-la-ciudad-de-Ambato-Ethical-values-and-corporate-social-responsibility-in-the-Savings-and-Credit-C.pdf
16. Luque, A., & Peñaherrera, J. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *REVESCO: revista de estudios cooperativos*, (138), 76-92.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7873084>
17. Mayorga, S. (2021). La responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato (Bachelor's thesis, Ambato: Universidad Tecnológica Indoamérica).
<https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/2633/1/SOFIA%20ISABEL%20MAYORGA%20URQUIZO.pdf>
18. Medina, M., & Rodriguez, G. (2023). Responsabilidad social empresarial y fidelización del cliente en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima metropolitana-2022 (tesis de grado de la Universidad Privada del Norte).
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/35480/Medina%20Guzman%20Margot%20-%20Rodriguez%20Alvino%20Giannina%20Evelyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
19. Meléndez, M. (2022). Explorando la reputación de las cooperativas de ahorro y crédito de puerto rico basada en las variables de calidad, innovación, premios/reconocimientos y la responsabilidad social (Doctoral dissertation, Keiser University)

<https://www.proquest.com/openview/4d8de233db2ff7f3df50de8ccc091c/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>

20. Mena, G. (2021). Modelo de gestión de responsabilidad social empresarial en prevención de riesgo cardiometabólico para socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unidad y Progreso. Repositorio Universidad de las Américas. <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/13715/7/UDLA-EC-TMGIS-2021-08.pdf>
21. Méndez, F., & Palacios, N. (2020). La responsabilidad social en la gestión cooperativa de ahorro y crédito Chone Ltda. Dominio de las ciencias, 6(2), 411-430. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7398462.pdf>
22. Ojeda, S. (2021). Diseño de un modelo de gestión basado en responsabilidad social empresarial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Tierra (Master's thesis, Ambato: Universidad Tecnológica Indoamérica). <https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/2459/1/TRABAJO%20340-MAOESS%206%2cOjeda%20Tub%c3%b3n%20Sebastian%20Fernando.pdf>
23. Piedra, A., Hinojosa, A., Guevara, M., & Erazo, J. (2019). Responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador: una medición desde la web. Telos: Revista de estudios interdisciplinarios en ciencias sociales, 21(3), 618-642.
24. Polo, M. (2019). La responsabilidad ética. Veritas, (42), 49-72. <https://www.scielo.cl/pdf/veritas/n42/0718-9273-veritas-42-00049.pdf>
25. Regalado, M., & Hinostroza, G. (2022). Niveles de la responsabilidad social empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Magisterio Manabita. Revista de Ciencias Económicas y Empresariales, 8(1), 1-16. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383399>
26. Rodríguez, Á., Chávez, J., Ávalos, V., & Sánchez, R. (2019). Sector Financiero Popular y Solidario: cooperativas de ahorro y crédito del segmento 5 en Ecuador. Ciencia Digital, 3(3.2. 1), 217-227. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/download/809/1948/>

27. Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernandez, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-221.pdf>
28. Sánchez, V. (2019). La responsabilidad social empresarial en el manejo de la información financiera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera Contabilidad y Auditoría). <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/bitstream/123456789/29456/1/T4476i.pdf>
29. Sanchis, J., & Rodríguez, S. (2018). Responsabilidad social empresarial en banca: Su aplicación al caso de la banca cooperativa. *REVESCO: revista de estudios cooperativos*, (127), 204-227. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6418253>
30. Server, R., & Villalonga, I. (2007). La Responsabilidad Social en el cooperativismo de crédito. El Fondo de Educación y Promoción como indicador para su evaluación. Estudio empírico para el caso español. *Interciencia*, 32(6), 377-384. https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S0378-18442007000600005&script=sci_arttext
31. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2023). Listado de Entidades del SFPS con segmentación 2023. Catastro de entidades activas del SFPS al 5 de junio de 2023.
32. Vallaeys, F. (2020). ¿ Por qué la Responsabilidad Social Empresarial no es todavía transformadora? Una aclaración filosófica. *Andamios*, 17(42), 309-333. <https://www.scielo.org.mx/pdf/anda/v17n42/1870-0063-anda-17-42-309.pdf>

DATOS DE LOS AUTORES.

1. **Mónica Patricia Mayorga Díaz.** Doctor en Ciencias Económicas. Docente Investigadora de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Matriz Ambato, Ecuador. E-mail: ua.monicamayorga@uniandes.edu.ec
2. **Gabriela Cristina Barreno Sánchez.** Estudiante de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Matriz Ambato, Ecuador. E-mail: gabrielabs38@uniandes.edu.ec

3. Jorge Fernando Goyes García. Doctor en Ciencias de la Educación. Director Administrativo y Docente Investigador de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Matriz Ambato, Ecuador.

E-mail: admfinanciero@uniandes.edu.ec

RECIBIDO: 30 de septiembre del 2024.

APROBADO: 9 de noviembre del 2024.