Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado
Facultad de Ingeniería Industrial
Unidad de Posgrado

Aplicación de los indicadores Ethos para fortalecer la gestión de responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador

TESIS

Para optar el Grado Académico de Doctor en Gestión de Empresas

AUTOR

Javier Alonso VIÑAN CARRERA

ASESOR

Teonila Doria GARCÍA ZAPATA

Lima, Perú

2017



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Viñan, J. (2017). *Aplicación de los indicadores Ethos para fortalecer la gestión de responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

1072

10(R)

148

UNIVERSIDAD NACIONAL
MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú, DECANA DE AMERICA

UNIDAD DE POSGRADO

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS SECRETARIA GENERAL AUTENTICADO

ACTA DE SUSTENTACIÓN Nº 25-UPG-FII-2017

SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN GESTIÓN DE EMPRESAS

En la ciudad de Lima, del día siete del mes de setiembre del dos mil diecisiete, siendo las nueve horas, en acto público se instaló el Jurado Examinador para la Sustentación de la Tesis titulada: **"APLICACIÓN DE LOS INDICADORES ETHOS PARA FORTALECER LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL ECUADOR"**, para optar el Grado Académico de Doctor en Gestión de Empresas.

Luego de la exposición y absueltas las preguntas del Jurado Examinador se procedió a la calificación individual y secreta, habiendo sido.....Aprobado..... con la calificación de....Diecisiete (17).....

El Jurado recomienda que la Facultad acuerde el otorgamiento del Grado Académico de Doctor en Gestión de Empresas, al **Mg. JAVIER ALONSO VIÑAN CARRERA.**

En señal de conformidad, siendo las....10:00..... horas se suscribe la presente acta en cuatro ejemplares, dándose por concluido el acto.

Dr. TINOCO GÓMEZ, OSCAR RAFAEL
Presidente

Dr. WONG CABANILLAS, FRANCISCO JAVIER
Miembro

Dr. SANTOS DE LA CRUZ, EULOGIO GUILLERMO
Miembro

Dr. CHUNG PINZÁS, ALFONSO RAMÓN
Miembro

Dra. GARCIA ZAPATA, TEONILA DORIA
Asesora

A Dios, a la Virgen de Agua Santa y al Hermano Miguel, por bendecirme con la salud para culminar mis estudios. A mi padre amado Washington Viñán Chávez, que me cuida desde el cielo, a mi madre Patricia Carrera Garcés, quién es y será siempre mi motor, mi motivación, mi vida misma.

A mi Hermano del alma el Lucas y a mi querido Benjamín Javier, mi sobrino, ahijado y tocayo a la vez, a quién adoro con el corazón porque su presencia llena de felicidad el hogar, a mis tíos Marcelita y Fredy que siempre me apoyan con sus consejos y buenos deseos.

En sí a toda mi familia que de una u otra manera me hacen saber que soy parte de sus vidas, a todos ustedes dedico este trabajo y esfuerzo de 4 años en los cuales la lucha ha sido intensa pero grata ya que el hecho de conocer y experimentar mis estudios en Lima-Perú es una experiencia que ha contribuido con mi crecimiento integral.

Un sincero agradecimiento a todos quienes forman parte de la Facultad de Ingeniería Industrial, Doctorado de Gestión de Empresas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima-Perú que colaboraron en el desarrollo de esta tesis doctoral, un agradecimiento a mi tutora Dra. Teonila García, al jurado informante Dr. Oscar Tinoco y Dr. Francisco Javier Wong; también al jurado examinador Dr. Ramón Chung y Dr. Eulogio Santos, que gracias a su instrucción técnica y científica fue posible concluir con éxito la investigación. Agradezco también a las autoridades centrales y de la Facultad de Ingeniería Industrial de la UNMSM que me permitieron ser parte de su gran familia, a los amigos de la Espoch, autoridades de la Unach Dr. Lexinton Cepeda, Dr. Nicolay Samaniego, Dra. Anita Ríos y Dra. Ángela Calderón, a mis amigos de oficina Arq. Geovanny Paula, Carlitos, Bolo, Yoli, Sandrita, Magui, Anita, Juanca y Edi, en sí al equipo de la Dirección de Vinculación de la UNACH ya que con su apoyo incondicional estoy cumpliendo una meta académica, la más importante de mi trajín estudiantil, gracias a todos ustedes que con su tiempo y apoyo han demostrado su desinterés y amistad para la consecución del título Doctoral.

Resumen

El objetivo de esta investigación es la aplicación de los Indicadores Ethos para el fortalecimiento de la Gestión de Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador. La metodología aplicada en esta investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, pues se aplicaron encuestas a las cooperativas de ahorro y crédito en base al instrumento estandarizado de Ethos pero adaptándolo a los objetos de estudio, los cuales fueron seleccionados en función a sus características y segmento al que pertenecen, es decir se aplicó el *muestreo aleatorio por conglomerados* de esa forma se evaluó el cumplimiento de las cooperativas Riobamba, Educadores de Chimborazo y Bashalán con respecto a las acciones de Responsabilidad Social. Adicionalmente se aplicaron 382 encuestas a la comunidad de cobertura de las cooperativas, para así obtener la muestra mediante el muestreo aleatorio simple y el muestreo proporcional ya que cada cooperativa es distinta en sus capacidades de funcionamiento al hablar de activos, # de socios y utilidades. Con respecto al nivel de investigación se determina como descriptiva y correlacional. Descriptiva porque recopila datos e información sobre características o dimensiones (temas de Ethos) del objeto de estudio (cooperativas de ahorro y crédito) a partir de una muestra o toda la población seleccionada de forma cuidadosa, lo cual permitió verificar la hipótesis mediante el coeficiente estadístico Chi-cuadrado en función a que es un aspecto estadístico no paramétrico, este coeficiente se alinea a los 3 objetivos e hipótesis secundarias. Correlacional porque se cruzaron los resultados de la aplicación de los indicadores Ethos y los resultados de la encuesta dirigida a la comunidad, con estos 2 elementos se efectuó el análisis factorial el cual generó como respuesta una matriz de correlaciones, misma que permitió reducir factores para la construcción del modelo metodológico.

Palabras Clave: Indicadores Ethos, Gestión de Responsabilidad Social, Comunidad, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Estrategias de responsabilidad social.

Summary

ABSTRACT

The objective of this research is the application of the Ethos Indicators for the strengthening of the Management of Social Responsibility of the Savings and Credit Cooperatives of Ecuador. The methodology applied in this research has a qualitative and quantitative approach, since surveys were applied to the credit unions based on the standardized instrument of Ethos but adapting it to the objects of study, which were selected according to their characteristics and segment they belong to, it means, the *random sampling by clusters* was applied; in that way, the compliance of the Riobamba, Educadores de Chimborazo and Bashalán cooperatives was evaluated regarding the SR actions. In addition, 382 surveys were applied to the cooperative coverage community, in order to obtain the sample through simple random sampling and proportional sampling, since each cooperative is different in its operating capacities when talking about assets, number of partners and profits. With regard to the level of research is determined as descriptive and correlational. Descriptive because it compiles data and information about characteristics or dimensions (Ethos themes) of the object of study (credit unions) from a sample or the entire population carefully selected, which allowed to verify the hypothesis by means of the statistical coefficient Chi-square because it is a non-parametric statistical aspect, this coefficient is aligned to the 3 objectives and secondary hypotheses. Correlational because the results of the application of the Ethos indicators and the results of the survey directed to the community were crossed, with these 2 elements the factorial analysis was carried out which generated in response a matrix of correlations, which allowed to reduce factors for the elaboration of the methodological model.

Key Words: Ethos Indicators, Management of Social Responsibility, Community, Savings and Credit Cooperatives, Social Responsibility Strategies.

INDICE GENERAL

CAPITULO I 1
INTRODUCCION 1
1.1 Situación Problemática 1
1.2 Formulación de problema 7
1.2.1 Problema General 7
1.2.2.Problemas Específicos 8
1.3. Justificación 8
1.3.1. Justificación Teórica 8
1.3.2. Justificación Práctica 9
1.4. Objetivos de la investigación 10
1.4.1 Objetivo General 10
1.4.2. Objetivos Específicos 10
CAPITULO II 12
MARCO TEORICO 12
2.1. Epistemología de la Responsabilidad Social 12
2.1.1. La responsabilidad social empresarial como objeto 16
2.1.2. Relación sujeto (empresa) y objeto (responsabilidad social) 18
2.2. ANTECEDENTES DE INVESTIGACION 21
2.3. Bases Teóricas 31
2.3.1. Pacto Mundial 31
2.3.2. Derechos Humanos 32
2.3.3. Relaciones laborales 32
2.3.4. Medio ambiente 32
2.3.5. Lucha contra la corrupción 33
2.4. INDICADORES ETHOS 33
2.4.1. Temas de cuestionarios de los Indicadores Ethos 33
2.4.2. Correlaciones con herramientas e iniciativas relevantes. 35
2.5. RESPONSABILIDAD SOCIAL 35
2.5.1. RSE como un buen negocio 36
2.5.2. RSE como buena ética empresarial 38
2.5.2. Responsabilidad Social en la Educación 42

2.5.4. Principios de Responsabilidad Social 43
2.6. Gestión Empresarial 45
2.6.1. Funciones de la Gestión 45
2.6.2. Finalidades de la Gestión 46
2.6.3. Herramientas para la Gestión 46
2.6.4. Control de la Gestión 47
2.6.5. Gestión de Responsabilidad Social 47
2.7.Cooperativas de Ahorro y Crédito 49
2.7.1.Historia del Cooperativismo 49
2.7.2.Principios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito 50
2.7.3. Historia del Cooperativismo en el Ecuador 51
2.7.4. La Ley de Cooperativas, el ahorro y crédito y el apoyo estatal 55
2.7. 5. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria Del Sistema Financiero 58
2.7.6. Relación entre Cooperativismo y Asociatividad 62
2.8. Validez y Confiabilidad de Instrumentos 62
2.9. Establecimiento y Prueba de Hipótesis 65
2.9.1. Formas de Prueba Estadística 66
2.9.2. Chi- Cuadrado 67
2.9.3. Prueba de Bondad de Ajuste 68
2.9.4. Análisis Factorial 69
2.10. Nivel de Significancia 69
2.10.1. Mecánica de la Prueba de significación 70
2.10.2. Cuantificación de datos Cualitativos 71
2.11. Agrupación, Recodificación y Transformación de Variables 71
2.12. MARCO CONCEPTUAL 72
2.13. HIPOTESIS Y VARIABLES 75
2.13.1. Hipótesis Principal 75
2.13.2.Hipótesis Secundarias 75
2.14. Identificación de Variables 76
CAPITULO III 86
DISEÑO METODOLÓGICO 86
3.1. Tipo, métodos, diseño y nivel de investigación 86
3.2. Unidad de Análisis 87

3.3. Población de estudio 88

3.4. Tamaño de la muestra 89

3.5. Selección de la Muestra 90

3.6. Técnica de Recolección de datos 91

3.7. Análisis e interpretación de la información 92

CAPITULO IV 94

RESULTADOS, VERIFICACION DE HIPOTESIS Y DISCUSION 94

4.1. Presentación y Análisis de Resultados 94

4.1.1. Fiabilidad del Instrumento - Alfa de Cronbach 94

4.1.2. Alfa de Cronbach por Dimensiones y/o Temas – Encuestas a la Comunidad de cobertura de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Riobamba, Educadores de Chimborazo y Bashalán. 94

4.1.3. Validez del Constructo o Instrumento – KMO y Esfericidad de Bartlett 98

4.1.4. KMO (Kaiser, Mayer, Olkim), por Dimensiones y/o Temas – Encuestas a Comunidad de cobertura de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Riobamba, Educadores de Chimborazo y Bashalán. 98

4.1.5. Alfa de Cronbach – Indicadores Ethos 104

4.1.6. Codificación y Agrupación de variables 105

4.1.7. Verificación de Hipótesis 109

4.1.8. Contrastación de hipótesis 111

CAPITULO V 117

MODELO METODOLÓGICO BASADO EN LOS INDICADORES ETHOS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL ECUADOR. 117

5.1. Presentación del diseño metodológico 117

5.2. Matriz de Cumplimiento de los Indicadores Ethos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda, Educadores de Chimborazo y Bashalán. 117

5.2.1. Metodología para la elaboración de la Matriz de Cumplimiento de los Indicadores Ethos en de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Riobamba LTDA, Educadores de Chimborazo y Bashalán. 118

5.2.2. Procesamiento de datos – Aplicación de Indicadores Ethos 119

5.3. Metodología basada en los indicadores Ethos para el Fortalecimiento de la Gestión de Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador 139

5.3.1. Diseño Metodológico 139

5.3.2. Matriz de Estrategias de Responsabilidad Social basada en los indicadores Ethos para el Fortalecimiento de la Gestión de Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador 144

5.4. Representación gráfica del diseño metodológico basado en los indicadores Ethos para el Fortalecimiento de la Gestión de Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador 149

5.4.1. Alineación y Beneficios del Diseño Metodológico: Indicadores Ethos/ Gestión de Responsabilidad Social para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador 150

Bibliografía 153

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Test cualitativo relacionado con la Gestión de Responsabilidad Social (GRS) de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Bashalán, Educadores de Chimborazo y Riobamba. 6
Cuadro 2. Número de Cooperativas por Segmento 7
Cuadro 3. Cronología Epistemológica de la Relación Sujeto- Objeto 13
Cuadro 4. Caracterización de la Responsabilidad Social Empresarial RSE 16
Cuadro 5. Cooperativas financieras por Provincia y por segmento 54
Cuadro 6. Operacionalización de Variables 77
Cuadro 7. Matriz de Consistencia 83
Cuadro 8. Muestreo aleatorio simple y proporcional 90
Cuadro 9. Tema 1 - Dimensión Valor, Transparencia y Gobernabilidad Cooperativa 94
Cuadro 10. Tema 2 - Dimensión Público Interno 95
Cuadro 11. Tema 3 - Dimensión Medio Ambiente 95
Cuadro 12. Tema 4 - Dimensión Proveedores 96
Cuadro 13. Tema 5 - Dimensión Usuarios/Socios 96
Cuadro 14. Tema 6 - Dimensión Comunidad 96
Cuadro 15. Tema 7 - Dimensión Gobierno y Sociedad 97
Cuadro 16. Alfa de Cronbach – 7 dimensiones 97
Cuadro 17. Tema 1 - Dimensión Valor, Transparencia y Gobernabilidad Cooperativa 98
Cuadro 18. Tema 2 - Dimensión Público Interno 99
Cuadro 19. Tema 3: Dimensión Medio Ambiente 99
Cuadro 20. Tema 4 - Dimensión Proveedores 99
Cuadro 21. Tema 5 - Dimensión Usuarios/Socios 100
Cuadro 22. Tema 6 - Dimensión Comunidad 100
Cuadro 23. Tema 7 - Dimensión Gobierno y Sociedad 100
Cuadro 24. KMO – consolidado 7 temas/dimensiones 101
Cuadro 25. Consolidado Porcentual - Encuesta aplicada a la Comunidad de cobertura de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Riobamba, Educadores de Chimborazo y Bashalán. 102
Cuadro 26. Indicadores Ethos aplicados a las cooperativas de ahorro y crédito 104
Cuadro 27. Método de las 2 Mitades – Indicadores Ethos 104
Cuadro 28. Resumen de procesamiento de datos H1 111
Cuadro 29. Pruebas de chi-cuadrado H1 111
Cuadro 30. Metodología Científica y Estadística – Hipótesis Secundaria 1 112

*Cuadro 31. C*ontingencia Conocimiento de la comunidad sobre las acciones de RS de las Cooperativas * Percepción de Fortalecimiento H2 112
Cuadro 32. Pruebas de chi-cuadrado H2 113
Cuadro 33. Metodología Científica y Estadística – Hipótesis Secundaria 2 114
Cuadro 34. Resumen de procesamiento se casos H3 114
Cuadro 35. Pruebas de Chi-cuadrado H2 115
Cuadro 36. Metodología Científica y Estadística – Hipótesis Secundaria 3 115
Cuadro 37. Indicador 1: Compromisos Éticos 119
Cuadro 38. Indicador 2: Arraigo en la Cultura Organizacional 120
Cuadro 39. Indicador 3: Gobernabilidad Cooperativa 120
Cuadro 40. Indicador 4: Elección de Órganos Directivos 121
*Cuadro 41.*Indicador 5: Renovación de Órganos Directivos 121
Cuadro 42. Indicador 6: Diálogo con los públicos de interés 122
Cuadro 43. Indicador 7: Relaciones con la Competencia 122
Cuadro 44. Indicador 8: Balance Social 123
Cuadro 45. Indicador 9: Gestión Participativa 123
Cuadro 46. Indicador 11: Compromiso con el porvenir de los niños 124
Cuadro 47. Indicador 12: Valoración de la Diversidad 124
Cuadro 48. Indicador 13: Política de Remuneración, beneficios y carrera 125
Cuadro 49. Indicador 14: Cuidados de Salud, seguridad y condiciones de trabajo 125
Cuadro 50. Indicador 15: Compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad .. 126
Cuadro 51. Indicador 16: Comportamiento frente a despidos 126
Cuadro 52. Indicador 17: Preparación para la Jubilación 127
Cuadro 53. Indicador 18: Compromiso de la cooperativa con la Mejora de la calidad Ambiental 127
Cuadro 54. Indicador 21: Minimización de entradas y salidas de materiales 128
Cuadro 55. Indicador 22: Criterios de selección y evaluación de proveedores 128
Cuadro 56. Indicador 23: Trabajo infantil en la cadena productiva 129
Cuadro 57. Indicador 24: Trabajo forzado y/o negro en la cadena productiva 129
Cuadro 58. Indicador 25: Relaciones con trabajadores tercerizados 130
Cuadro 59. Indicador 26: Apoyo al desarrollo de Proveedores 130
Cuadro 60. Indicador 27: Relaciones Responsables 131
Cuadro 61. Indicador 28: Calidad del Servicio 131
Cuadro 62. Indicador 29: Conocimiento y gerenciamiento de daños potenciales de los productos y servicios 132
Cuadro 63. Indicador 30: Gerenciamiento del impacto de la cooperativa en la Comunidad 132
Cuadro 64. Indicador 31: Relaciones con organizaciones locales 133
Cuadro 65. Indicador 32: Financiación de la Acción Social 133
Cuadro 66. Indicador 33: Compromiso de la Cooperativa con la Acción Social 134
Cuadro 67. Indicador 34: Rol de la Cooperativa en Campañas Político Partidarias 134
Cuadro 68. Indicador 35: Prácticas Anticorrupción y Coima 135
Cuadro 69. Indicador 36: Liderazgo e Influencia Social 135
Cuadro 70. Indicador 37: Participación en proyectos sociales gubernamentales 136

Cuadro 71. Indicador 38: Apoya a la consolidación del concepto y la práctica de la Responsabilidad Social 136
Cuadro 72. Matriz de correlaciones (Análisis Factorial) 138
Cuadro 73. Alfa de Cronbach – Fiabilidad de Correlación de los 22 indicadores Extraidos del Analisis Factorial 139
Cuadro 74. Matriz de Estrategias – Tema 1: Indicadores 4, 5, 7 y 8 144
Cuadro 75. Matriz de Estrategias – Tema 2: Indicadores 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 145
Cuadro 76. Matriz de Estrategias – Tema 3: Indicadores 18 y 21 146
Cuadro 77. Matriz de Estrategias – Tema 4: Indicador 22 146
Cuadro 78. Matriz de Estrategias – Tema 5: Indicador 29 147
Cuadro 79. Matriz de Estrategias – Tema 6: Indicador 31, 32 y 33 147
Cuadro 80. Matriz de Estrategias – Tema 7: Indicador 34, 36, 37 y 38 148

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador por segmentos. Datos tomados de Boletín Financiero Comparativo, Segmento (1, 2, 3, 4, 5). (2015)..... 55
Figura 2. Mapa de la Prueba de Hipótesis. Datos tomados de Ñaupas, H (2014) 67
Figura 3. Tipos de Muestreo. Datos tomados de Hernández, R (2014). 89
Figura 4. Nivel de Conocimiento y Desconocimiento de la comunidad de cobertura de las Cooperativas de Ahorro y Crédito sobre las acciones de Responsabilidad Social. Datos tomados de encuesta a la comunidad. 103
Figura 5. Tema 1. Elaboración propia..... 105
Figura 6. Tema 2. Elaboración propia..... 106
Figura 7. Tema 3. Elaboración propia..... 106
Figura 8. Tema 4. Elaboración propia..... 107
Figura 9. Tema 5. Elaboración propia..... 107
Figura 10. Tema 6. Elaboración propia..... 108
Figura 11. Tema 7. Elaboración propia..... 108
Figura 12. Recodificación según Balance Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador. Elaboración propia..... 109
Figura 13. Comprobación de Hipótesis Secundaria 1. Datos tomados de SPSS. 111
Figura 14. Comprobación de hipótesis secundaria 2.Datos tomados de SPSS. 113
Figura 15. Comprobación de hipótesis secundaria 3.Datos tomados de SPSS. 115
Figura 16. Modelo Metodológico basado en los Indicadores Ethos. Datos tomados de los resultados del trabajo de investigación. 149

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Situación Problemática

En el Ecuador existen antecedentes adversos con respecto al sector financiero, cabe mencionar el feriado bancario de 1999 y el congelamiento de ahorros de los aproximadamente 45.000 depositantes, lo cual provocó el cierre del "70% de instituciones financieras del Ecuador, un desembolso de $ 1.600 millones de fondos del Estado hacia los bancos quebrados, desempleo en el orden del 14,7%, inflación de 96,1%. Así de duras fueron las cifras que dejó el feriado bancario de 1999, según el Banco Central del Ecuador (BCE), las pérdidas económicas ascendieron a $ 8.600 millones. La pobreza aumentó del 9% al 17%, y el Producto Interno Bruto (PIB) cayó 4,7 puntos" (El Telégrafo, 2017).

Esta crisis originó una ola de migración en especial a España y Estados Unidos, con ello la destrucción del núcleo familiar y fuga de cerebros, entre los principales efectos del feriado bancario, dichos antecedentes contribuyeron para que haya desconfianza en el sector financiero y de igual forma en la gobernanza, con el pasar del tiempo la banca ha recuperado paulatinamente la confianza de los depositantes debido a la estabilidad política y decisiones adecuadas en cuestión de política económica, adicionalmente cabe mencionar la bonanza petrolera entre el 2007 y el 2013, periodo en el cual el Ecuador recibió $ 77.530 millones por concepto de dichas exportaciones y con rangos que llegaron a picos máximos de $ 117 y los más bajos de $ 26,6 en marzo del 2009, estos excedentes y la posterior reducción abrupta del precio (volatilidad) del petróleo limitaron la Oferta Monetaria mediante una contracción en los depósitos del sistema financiero, mismos que constituyen la principal fuente de su fondeo.

En la actualidad Latinoamérica vive épocas de corrupción y malversación de fondos y Ecuador no es la excepción, por ejemplo en el 2015 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda. fue liquidada como resultado del proceso de supervisión

y con el objetivo de precautelar los derechos de los socios, por las causales contenidas en los numerales 5, 6 y 7 del artículo 303 del Código Orgánico Monetario y Financiero, referentes a pérdidas, incapacidad de cumplir sus obligaciones con los socios e insolvencia.

“De acuerdo al informe de la SEPS, los estados financieros no reflejaban la realidad de la cooperativa. Entre los principales hallazgos que condujeron a tomar esta medida constan los ingresos sin sustento que se registraron de manera manual, ingresos de $ 3,7 millones por intereses” (Telégrafo, 2017).

La Superintendencia informó que se registraron como activos US$4,4 millones gastados en promoción y publicidad; US$1,6 millones gastados en el Seguro Socio Mi Amigo Médico, del que no se registraron socios beneficiados. Además de bienes inmuebles sobrevalorados en al menos US$ 4 millones.

"El Gerente General de la Cooperativa solicitó anticipos de sueldos desde el año 2013 que no fueron devueltos a la cooperativa y cuyo saldo fue aproximadamente $ 314.000, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 457 del Código Orgánico Monetario y Financiero que prohíbe privilegios a administradores", menciona la resolución de la SEPS.

El texto agrega que en septiembre de 2012, mientras el Gerente de la Cooperativa era a su vez el Presidente de un club deportivo, Olmedo de Riobamba, se firmó con éste un contrato de publicidad por $ 2 millones, contraviniendo lo estipulado en el artículo 168 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria que establece que los directivos de las organizaciones están prohibidos de utilizar su condición y los recursos de la entidad para establecer relaciones contractuales.

A junio de 2015, las pérdidas no reveladas por la Cooperativa ascendieron a $ 9,6 millones, lo que dejó su patrimonio en un valor negativo de $ 4,4 millones, dejándola insolvente. Considerando estos acontecimientos, los depositantes de la Cooperativa Acción Rural recibirían sus ahorros, de conformidad con lo establecido en el Código Orgánico Monetario y Financiero; Artículo 333.- Fondo de liquidez.

Si se retrocede a 1999, puede decirse que fue la señal para tomar medidas correctivas dentro del marco institucional, de allí que se emitió la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, publicado en el Registro Oficial el 10 de mayo de 2011, la cual permite que haya un incremento *en el control de las cooperativas* y el registro de cuántas operan, derivando así en una constante regulación.

Es así como las organizaciones registradas en la SEPS hasta el 31 de Diciembre del 2014, son: 2.952 asociaciones (consumo, producción, servicio), 927 cooperativas de ahorro y crédito (captan y dan crédito), 1 Cooperativa de Consumo, 15 Cooperativas de Producción, 1845 Cooperativas de Servicios, 257 Cooperativas de Vivienda y 30 Organismos de Integración. En total se contabiliza 6027 organizaciones las cuales se encuentran debidamente registradas y que cumplen con normativa vigente en el ámbito constitucional, legal y reglamentario. (SEPS, 2014)

Las cooperativas de ahorro y crédito están clasificadas en cinco segmentos para ser controladas de mejor manera. Por ejemplo, en el segmento 1 están 24 cooperativas, el segmento 2 cuenta con 36 Coac's, el segmento 3 tiene 87, el 4 está formado por 187 y el segmento 5 tiene 564, adicionalmente hay 29 cooperativas por definir. Cabe destacar que del universo de cooperativas financieras segmentadas, la gran mayoría se ubica en los segmentos 4 y 5, con un 81,01% de participación a nivel nacional.

En base a estas cifras se puede decir que el crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito se ha duplicado, desde 2010. Por tal motivo tienen que haber óptimos ***sistemas de regulación y control en este sector.***

Los datos anteriores conllevan al análisis de los principios y acciones de las cooperativas de ahorro y crédito que tienen conexión con el OBJ. 8 "Consolidar el sistema económico, social y solidario, de forma sostenible" del Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV), lo cual influye en el desarrollo del Ecuador y se evidencia en las asociaciones que se forman para recibir financiamiento por parte de las COAC's pero de forma paralela se detectan inadecuadas e incluso mínimas acciones en materia de Gestión de Responsabilidad Social, *problema* que debe ser atendido debido a que estas organizaciones deben expresar resultados referentes al

Valor/Balance Social, por lo tanto en este estudio se hace referencia de los 7 temas que abarcan los indicadores Ethos: Valores, Transparencia y Gobernanza; Público Interno; Medio Ambiente; Proveedores; Usuarios/ Socios; Comunidad, Gobierno y Sociedad.

Entre los problemas detectados con respeto a la gestión de responsabilidad social se evidencia que en el caso de la **Cooperativa Bashalán**, ubicada en el segmento 5, no se aplican acciones con respecto a medio ambiente, no se analiza si los proveedores tienen prácticas de trabajo forzado e infantil, no se administra el impacto de la cooperativa en la comunidad y menos aún se financia aspectos de acción social, incluso los socios desconocen de sus estrategias para luchar contra la corrupción y la coima, por último no se registra participación de la cooperativa en proyectos sociales, esta información responde a los resultados emitidos del instrumento aplicado para diagnosticar el estado de situación actual de las cooperativas de ahorro y crédito que son objeto de la investigación. Esta cooperativa fue considerada debido a que es parte del segmento que más cooperativas tiene, incluso sus socios pertenecen al sector indígena, porcentaje que en la provincia representa el 38% del total de su población.

En el segmento N° 3 se tiene a la **Cooperativa de Educadores de Chimborazo** que cuenta con activos mayores a 5.000.000 de dólares, en un primer sondeo esta institución presenta limitada acción en su gestión de responsabilidad social en temas tales como: Proveedores, Comunidad y Ambiente, este último ítem no se ha tratado con el interés del caso, tal como se estipula en el art.- 4: Principios: literal g) la responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. La Cooperativa Educadores de Chimborazo representa un accionar aparentemente equilibrado en la aplicación de acciones de responsabilidad social ya que mediante el test de pre diagnostico se obtuvieron datos relacionados a 3 de los 7 temas que incluye Ethos en sus instrumentos, por ello se consideró como un referente en este estudio.

Por último en el segmento N° 1 se identifican falencias en menor grado al hablar de gestión de responsabilidad social, por tanto la **Cooperativa Riobamba** es un referente al considerar sus activos (239.659,698 usd) y número de socios (90.000 a nivel nacional), dicha entidad financiera evidencia limitada información en sub temas de medio ambiente como por ejemplo: sustentabilidad de la economía forestal y proveedores. La razón por la cual se trabaja con 3 cooperativas se debe a que la Cooperativa Riobamba es un ejemplo y tendencia de lo que sucede en el campo de la Gestión de Responsabilidad Social (GRS) con respecto a los segmentos 1 y 2, por otra parte la Cooperativa de Educadores es la evidencia de las cooperativas del segmento 3 y la Cooperativa Bashalán corresponde a las acciones de responsabilidad social que practican las entidades que se encuentran en los segmentos 4 y 5 del sistema cooperativista financiero del Ecuador, dichos objetos de estudio pertenecen al grupo mayoritario de cooperativas de ahorro y crédito del centro del país y constituyen motivo de investigación con respecto a la aplicación de la acción social que se tipifica en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Disposiciones Generales, SEGUNDA, que dice: Las cooperativas incorporarán en sus informes de gestión, el Balance Social que acreditará el *nivel de cumplimiento de los Principios Cooperativos, de los objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural.*

Cuadro 1. **Test cualitativo relacionado con la Gestión de Responsabilidad Social (GRS) de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Bashalán, Educadores de Chimborazo y Riobamba.**

Cooperativa	Segmento	Activos	Temas y/o Problemas
Bashalán	5	Hasta 1'000.000,00	Público Interno Medio Ambiente Proveedores Usuarios/Socios Comunidad Gobierno y Sociedad
Educadores de Chimborazo	3	Mayor a 5'000.000 hasta 20'000.000,00	Medio Ambiente Proveedores Comunidad
Riobamba LTDA.	1	Mayor a 80'000.000,00	Medio Ambiente Proveedores

Fuente. Datos tomados del test de pre diagnostico aplicado a las cooperativas de ahorro y crédito que son parte del estudio (2016).

En función a la tabla N° 1 se detecta los temas en los cuales las 3 cooperativas distinguen tener falencias referentes a las acciones de responsabilidad social, por lo tanto al realizar un pre diagnostico se observa que requieren la aplicación de los Indicadores Ethos como instrumento de evaluación de su gestión en este tema de interés social y normativo, y, más aún en la zona centro del Ecuador en donde están ubicadas la mayoría de cooperativas financieras, es así como en: Chimborazo se cuantifican 88, Pichincha 177, Tungurahua 164, Cotopaxi 81 cooperativas de ahorro y crédito, lo cual nos daría un acumulado de 497 Cooperativas de Ahorro y Crédito (Coac's) entre estas 4 provincias, es decir el 53,61% del total de cooperativas del Ecuador.

En términos de densidad geográfica, las cooperativas de ahorro y crédito de la zona centro del país tienen 12 organizaciones por cada cien mil habitantes, seguidas por Zamora, Azuay y Pastaza (con más de 7 cooperativas por cada cien mil habitantes),

por ello el estudio se orienta a esta zona que presenta una importante participación de las cooperativas financieras, mediante estos datos se argumenta que la problemática es latente y por ello se analizarán las 3 cooperativas mencionadas en la tabla N° 1.

Cuadro 2. **Número de Cooperativas por Segmento**

Segmento	**COAC**	**%**
Segmento 1	24	2,58
Segmento 2	36	3,88
Segmento 3	87	9,38
Segmento 4	187	20,17
Segmento 5	564	60,84
Por definir	29	3,12
Total	**927**	**100**

Fuente. Datos tomados de la lista de organizaciones supervisada por la SEPS (2016).

Las cooperativas que participan en esta investigación saben que al no ser evaluados en temas de balance social, pues, se les habilita a realizar lo que creen prudente en este tema por lo tanto la no aplicación de instrumentos de evaluación y en este caso los Indicadores Ethos, constituye el problema central de las cooperativas, en temas tales como: ambiente, comunidad y desarrollo social.

1.2 Formulación de problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo incide la aplicación de “INDICADORES ETHOS” en el fortalecimiento de la Gestión de Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador?

1.2.2. Problemas Específicos

a. ¿Existe incidencia de la divulgación de la acciones de responsabilidad Social por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el conocimiento de la Comunidad?
b. ¿Existe incidencia del nivel de conocimiento de la comunidad con respecto a las acciones de responsabilidad social que aplican las cooperativas de ahorro y crédito en la percepción de su fortalecimiento.
c. ¿Existe incidencia de la divulgación de la acciones de responsabilidad Social por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la percepción de su fortalecimiento?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación Teórica

Los Indicadores Ethos de Responsabilidad Social representan un esfuerzo del Instituto Ethos para ofrecer a las empresas una herramienta que las auxilie en el proceso de profundización de su comprometimiento con la responsabilidad social y con el desarrollo sustentable. Estructurado en forma de cuestionario con tópicos relevantes para una gestión que, de hecho, contribuya al desarrollo socio - ambiental, *los Indicadores son un excelente instrumento de concienciación, aprendizaje y monitoreo de la responsabilidad social empresarial (RSE).*

El aporte teórico – metodológico radica en la aplicación de los 38 indicadores Ethos en las Cooperativas objeto de este estudio (Cooperativa Riobamba, Cooperativa de Educadores, Cooperativa Bashalán), los IE evalúan si las COAC's cumplen o no acciones de Responsabilidad Social (RS), **por ende la no aplicación de los indicadores Ethos constituye un problema metodológico que incide en la gestión de responsabilidad social**, estos datos cualitativos dan una idea de que las cooperativas usan parcialmente los indicadores pero sin saber que de algún modo los están esgrimiendo, en este caso la inducción previa a su uso y aplicación, incidirá en su credibilidad. Por lo dicho, se aplicarán los 7 temas de los indicadores Ethos en las

3 cooperativas seleccionadas y se definirá la relación que mantienen con la GRS de las cooperativas de Ahorro y Crédito.

Este estudio es **factible en el sentido del acceso a la información,** porque cuenta con la colaboración de la Cooperativa Riobamba, Cooperativa de Educadores de Chimborazo y Cooperativa Bashalán, dando una perspectiva de que existe interés de quienes están al frente de los objetos de estudio, por otra parte hablar de **beneficiarios directos** hace referencia aquellos stakeholders que se consideran público externo: los socios, los proveedores, el ambiente y la comunidad en la que se desempeñan. Si las cooperativas resultan bien evaluadas mediante los indicadores Ethos quiere decir que **la comunidad es atendida por sus acciones ya sean proyectos, contribuciones** o participación en programas sociales de alcance local. Los **beneficiarios indirectos** son el público interno, las cooperativas de ahorro y crédito del país, entre las principales, debido a que esta investigación servirá de base para futuras aplicaciones en otras entidades financieras, otro beneficiario indirectos son los investigadores que buscan fuentes de consulta o motivación que les lleve a elaborar nuevos estudios, esto permite ampliar el conocimiento de los beneficiarios indirectos, quienes a su vez transmiten lo investigado a la sociedad. Así cabe destacar que los IE y la Gestión de Responsabilidad Social deben guardar relación con el PNBV en el Ecuador, lo cual le convierte en un factor de crecimiento y confianza para con sus stakeholders.

1.3.2. Justificación Práctica

Este proyecto es justificable debido a que su **alcance** se direcciona a los grupos de interés (proveedores, comunidad, público interno, socios, consejo administrativo) en los cuales se debe crear un impacto social que conlleva al uso de recursos tales como: económicos, tiempo, materiales, tecnológicos, entre los principales, recursos que deben ser optimizados para obtener los resultados que requiere esta investigación, es decir, tanto lo teórico como lo práctico, para este cometido durante la investigación se trabajará con las 3 instituciones antes mencionadas de tal forma que no haya sesgo en la información y así diseñar una metodología de aplicación y cumplimiento de los Indicadores Ethos, útil para cualquier cooperativa de ahorro y crédito del Ecuador, sin importar el segmento al que pertenezca.

Por otra parte esta tesis doctoral se acopla al **Objetivo del Milenio** N°7: Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente, con respecto a los objetivos de la UNESCO tiene alineación con el Objetivo 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos¸ Objetivo 10: Reducir la desigualdad en y entre los países; Objetivo 16: Promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas, también existe coherencia con los **Objetivos Nacionales,** entre los cuales están los siguientes: Objetivo 2. Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial, en la diversidad; Objetivo 3. Mejorar la calidad de vida de la población; Objetivo 4. Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía; Objetivo 7. Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global; Objetivo 8. Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible; Objetivo 9.Garantizar el trabajo digno en todas sus formas. En resumen el aplicar indicadores Ethos en las cooperativas de ahorro y crédito significa que existe una alineación con los objetivos en mención y buscan que las Cooperativas se encaminen a dicha objetividad, esa es la contribución para las cooperativas que mediante una evaluación con IE, empezarán a normarse y de forma interna generarán acciones de RS hacia la comunidad en base a la identificación de necesidades y adheridos a lo planificado por la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES).

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo General

Determinar la incidencia de la aplicación los INDICADORES ETHOS en el fortalecimiento de la Gestión de Responsabilidad Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar la incidencia de la divulgación de la acciones de responsabilidad Social por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el conocimiento de la Comunidad

- Determinar la incidencia del nivel de conocimiento de la comunidad con respecto a las acciones de responsabilidad social que aplican las cooperativas de ahorro y crédito en la percepción de su fortalecimiento.
- Determinar la incidencia de la divulgación de la acciones de responsabilidad Social por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la percepción de su fortalecimiento.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Epistemología de la Responsabilidad Social

Las raíces etimológicas de la Epistemología provienen del griego (episteme), conocimiento, y (logía) estudio. La epistemología estudia la naturaleza y validez del conocimiento. El propósito de la epistemología es distinguir la ciencia auténtica de la seudociencia, la investigación profunda de la superficial, la búsqueda de la verdad de sólo un modus vivendi. También debe ser capaz de criticar programas y aun resultados erróneos, así como de sugerir nuevos enfoques promisorios.

El problema fundamental que ocupa a la epistemología es el de la relación sujeto/objeto. En esta teoría se le llama sujeto al ser cognoscente y objeto a todo proceso o fenómeno sobre el cual el sujeto desarrolla su actividad cognitiva. De este modo, el problema se presenta en la relación de quien conoce y lo que es cognoscible. En esencia, se trata de la naturaleza, carácter y las propiedades específicas de la relación cognoscitiva, así como las particularidades de los elementos que intervienen en esta relación.

Asociando esta dualidad epistemológica del sujeto-objeto a las organizaciones y su relación con la responsabilidad social empresarial, definida por la Comunidad Económica Europea como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores; surge como propósito la identificación de la empresa como sujeto y la determinación de la responsabilidad social empresarial como objeto de esta relación, tratándose de analizar esta situación desde las diferentes posturas epistemológicas que han sido discutidas a lo largo del desarrollo del conocimiento. (Rendueles, 2007)

Cuadro 3. **Cronología Epistemológica de la Relación Sujeto- Objeto**

PENSAMIENTO FILOSOFICO	PERIODO	PERSONAJES EGREGIOS	DETALLE
Sofistas	siglo V a comienzos del siglo IV a.c.	Protágoras de Abdera, sofista griego	Los sofistas pensaban que el hombre sea a la medida de todas las cosas.
Filosofía Antigua	siglo VI a.C	Platón, filósofo griego seguidor de Sócrates y maestro de Aristóteles. Aristóteles fue un polímita: filósofo, lógico y científico de la Antigua Grecia	Formuló la teoría causal de la percepción. (Navarro, 2013)
Modernidad Filosófica	Siglo XVII	René Descartes también llamado Renatus Cartesius	Comprendió el yo, la autoconciencia del sujeto, como el principio, en cuya existencia no se puede dudar (pienso, luego existo). (Xiol, 2015) atempere
Materialismo empirista	Siglos XVII y XVIII	Jhon Locke (Padre del Liberalismo Clásico)	Su tesis es típica, ya que sólo pueden poseer objetividad las ideas simples que en la percepción le son dadas inmediatamente al sujeto. En cambio, las ideas compuestas, que son comprendidas como producto de la actividad de la razón, son siempre inseguras,

			condicionadas y en su significado cognoscitivo relativas (Attig, 1985)
Idealismo subjetivo o inmaterialismo	Siglo XVIII	George Berkeley, filósofo irlandés	Señalo que las sensaciones, las ideas simples, pertenecen a nuestra mente, pero el espíritu finito no las produce sino las percibe pasivamente
Criticismo	1769 – 1781	Immanuel Kant filosofo prusiano de la ilustración	Según el filósofo alemán, los objetos son en su esencia producto de la actividad creadora propia del sujeto.
Pensamiento filosófico en Europa occidental	1778 -1793	Georg Wilhelm Friedrich Hegel, filósofo Alemán	Para Hegel, el espíritu absoluto es el sujeto absoluto que se tiene a sí mismo como objeto, por primera vez se plantea el problema de sujeto-objeto históricamente. (Kant, 1993)
Materialismo Dialéctico	Siglo XIX	Karl Marx, filósofo, economista, periodista, intelectual y militante comunista prusiano de origen judío	El saber no es una cosa independiente que se inmiscuye entre sujeto y objeto, sino un momento de la actividad del sujeto frente al objeto, una forma transformada (Marx) específica del proceso cognoscitivo. (Cruz, 2015)
Positivismo Lógico	Finales siglo XIX	Ernst Mach, el más profundo y depurado de los positivistas	Todo lo que sucede en el mundo tiene que explicarse por la acción recíproca de los cuerpos. (Psicología, 1994)

Formación y conocimiento Marxista	1889-1960	Sergey Leonidovich Rubistein	Afirma que el objeto del saber como algo cuyas propiedades son independientes de este o aquel punto de vista del sujeto, independiente de cómo se le aparece al sujeto.
Constructivismo	1896-1980	Jean Piaget, epistemólogo, psicólogo y biólogo suizo, considerado como el padre de la epistemología genésica	El desarrollo del conocimiento conduce a que el sujeto reconoce las propiedades del objeto que son invariantes con respecto a las distintas situaciones cognoscitivas. Piaget se acercó más a la solución del problema de la relación sujeto-objeto con ayuda de la teoría del equilibrio. (Colección Labor, 1991)
Corriente de Psicología Moderna	Principios del Siglo XX	Gestalt, surgida en Alemania, sus exponentes son: Max Wertheimer, Wolfgang Köhler, Kurt Koffka y Kurt Lewin.	Al sujeto se le considera como cosa física entre otras cosas físicas.

Fuente. Datos tomados de Rendueles Miguel. (2007). La dualidad sujeto-objeto y la responsabilidad social empresarial.

Los cambios que el hombre realiza en la naturaleza conforme a sus necesidades, él mismo se transforma y produce dentro de sí nuevas necesidades, es decir, se crea a sí mismo. Más para poder transformar el objeto conforme a sus finalidades, el sujeto necesita de un saber sobre la estructura interna del objeto tiene que conocer las conexiones necesarias del objeto, sus leyes. Por esto, la actividad que transforma el

objeto, necesariamente se une a la actividad cognoscitiva del sujeto, es decir, una actividad que en su contenido coincide con el objeto. (Rendueles, 2007)

2.1.1. La responsabilidad social empresarial como objeto

La RSE es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con los públicos que se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales. (Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social). Según el Foro de la Empresa y la Responsabilidad Social en las Américas, la RSE se refiere a una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente. Es un amplio conjunto de políticas, prácticas y programas integrados en la operación empresarial que soportan el proceso de toma de decisiones y son premiados por la administración.

Estos conceptos clarifican lo que es la Responsabilidad Social Empresarial. Sin embargo, hay que advertir que es un concepto amplio, por lo que es necesario caracterizarlo con algunas notaciones para comprender mejor su dimensión:

Cuadro 4. **Caracterización de la Responsabilidad Social Empresarial RSE**

N°	DIMENSIÓN	DETALLE
1	Integral	Abarca a un conjunto de dimensiones de la empresa.
2	Gradual	Es un camino a seguir que incrementa en función al crecimiento de la empresa
3	Proporcional	Su ejercicio y aplicación tiene una relación directa con el tamaño de la empresa y su influencia en el mercado.
MOTIVOS QUE IMPLICA LA APLICACIÓN DE LA RSE		
1	Origen Ético	La empresa debe guardar compatibilidad entre los beneficios económicos y la conducta basada en sólidos valores éticos.

2	Escándalos	La empresa debe recuperar la confianza de la comunidad y el mercado
3	Deterioro del medio Ambiente	Los impactos ambientales de las empresas deben ser mitigado por las mismas
4	Presión de grupos de interés	Las prácticas deben ser coherentes con el compromiso hacia la sociedad.
5	Insuficiencia de Leyes	La voluntariedad no significa que la RSE no debe ser impuesta como exigencia propia.
6	Crisis del Estado de Bienestar	La idea se enfoca en mantener el nivel de bienestar de los ciudadanos
7	Mala Imagen	Las empresas deben Recuperar legitimidad y formar parte de la comunidad.
8	Regulación	Regulación del gobierno corporativo, la información social y ambiental.

Fuente. Datos tomados de Rendueles Miguel. (2007). La dualidad sujeto-objeto y la responsabilidad social empresarial.

La Responsabilidad Social es una decisión estratégica, por lo cual la alta dirección debe determinar el contenido y alcance del compromiso social y ambiental de la empresa, siendo esta tarea la primera que debe realizarse y sobre la que se construye las estrategias y prácticas de la empresa responsable. Por estas razones las empresas del sector primario, secundario y terciario de la economía deben considerar a la responsabilidad social como un puntal para retomar la confianza de la comunidad y a su vez contribuir con los grupos de interés que se involucran de forma directa e indirecta con las empresas.

Es así como la Responsabilidad Social Empresarial es una nueva estrategia corporativa que implica el compromiso de las empresas, a través de la aplicación sistemática de recursos, para respetar y promover los derechos de las personas, el crecimiento de la sociedad y el cuidado del ambiente. Este compromiso se traduce en acciones concretas que buscan el beneficio de todos los actores involucrados en las actividades de la empresa (accionistas, trabajadores, proveedores, distribuidores y la comunidad en su conjunto), alcanzando un mejor desempeño y logrando su sostenimiento en el tiempo.

2.1.2. Relación sujeto (empresa) y objeto (responsabilidad social)

Explicadas las diferentes posturas epistemológicas que han orientado el desarrollo del conocimiento a lo largo del tiempo y el problema que les ha ocupado sobre la definición de la relación sujeto-objeto; y expuestos los roles de la empresa como sujeto y la responsabilidad social como objeto; se pretende finalmente analizar a través de distintas posturas epistemológicas esta relación, tratando de hacer una vinculación del proceso de conocimiento de la realidad social que enfrentan las organizaciones y el grado de responsabilidad social que asumen como sujeto ante esta confrontación.

El sujeto y el objeto no son ajenos, ya que el objeto se constituye en la actividad creadora y cognoscitiva del sujeto. Kant señala que el sujeto no percibe pasivamente el mundo de las sensaciones, lo cual nos permite interpretar la posición de muchas organizaciones que no pueden estar ajenas o asumir una actitud pasiva ante las demandas sociales del entorno donde se desenvuelven. Kant demuestra que el objeto no es una cosa ajena al sujeto, algo externo y opuesto a éste y que por lo tanto debe reaccionar ante el mismo; razón que explica las diferentes respuestas generados por las organizaciones en el mundo empresarial frente a las demandas sociales del entorno; la empresa (sujeto) no existe sin el objeto (entorno) con el cual realiza transacciones, y es en ese entorno (objeto) donde refleja su grado de compromiso social asumiendo prácticas de responsabilidad social empresarial cónsonas con sus sensaciones (filosofía organizacional). Esta postura epistemológica de Kant se hace más vigente cada día en el mundo organizacional.

Por otra parte, Hegel expresa dos características que definen al sujeto como son el autodesarrollo y la autoactividad; lo cual apoya la necesidad de evolución y cambio que enfrenta el mundo empresarial bajo las propias capacidades y recursos que dispone cada organización; manifestándose en la actividad práctica y cognoscitiva de la sociedad humana que constituye el ámbito externo de las empresas. Esto nos permite comprender las acciones emprendidas por muchas organizaciones que trazan sus propios planes de acción y estrategias (incluyendo las sociales) como símbolo de sus propias potencialidades y sin considerar muchas veces la responsabilidad que

debieran asumir otros entes como el Estado o las propias comunidades, lo cual representa una actitud acorde con sus propias convicciones organizacionales.

Como parte de esta necesidad de cambio y sensibilización de la empresa (el sujeto) requiere definir actividades o acciones cognoscitivas que le permitan asumir un papel relevante en la sociedad en la que se desenvuelve, estableciendo planes y compromisos enmarcados en el ámbito de la responsabilidad social (el objeto) que le garanticen el logro de los resultados y a su vez puedan satisfacer sus objetivos organizacionales y atender sus demandas sociales. Esto constituye la postura marxista del conocimiento donde el sujeto se acerca al objeto mediante el saber expresado como forma de realización de sus actividades cognoscitivas.

Por otra parte Mach en sus postulados epistemológicos, señala que los conceptos deben ser determinados necesariamente por datos de la observación, aspecto que se asimila fácilmente a las acciones llevadas a cabo por las empresas previa observación y análisis de su entorno, como medio para obtener los datos necesarios y el conocimiento del mismo, previo a la formulación de sus planes estratégicos; siendo las demandas sociales uno de los documentos más relevantes que normalmente acaparan su atención.

También Rubinstein afirma que el objeto del saber cómo algo cuyas propiedades son independientes de este o aquel punto de vista del sujeto?, independiente de cómo se le aparece al sujeto?, postura que nos hace comprender que en el enfoque de la responsabilidad social posee ciertas características o condiciones, las cuales resultan invariables, independientemente de cual sea el punto de vista (cultura, valores o filosofía) de la empresa como sujeto; lo cual explica las presiones que ejerce el entorno social a las organizaciones.

Esta dualidad sujeto-objeto se impone actualmente como punto de discusión para determinar a quien compete la responsabilidad social como objeto, es a la propia empresa como sujeto de esta relación o es a otro sujeto como el Estado. Quizás la respuesta lógica nos lleva a pensar que ambos sujetos (la empresa y el estado), cada

uno de acuerdo a sus recursos y niveles de responsabilidad, están comprometidos en dar respuesta al objeto, cuyo beneficiario será la comunidad y el entorno social.

Finalmente, el tema de la responsabilidad social empresarial es parte del saber objetivo que implica la comprensión de un objeto de acuerdo a la perspectiva del sujeto organizacional y de las condiciones externas que lo afectan. Esta relación plantea el reto de identificar el rol que cumple la organización para hacer frente a su compromiso social, pero considerando su cultura organizacional y su plan estratégico, otorgándole una imagen que permita visualizar cómo luce el objeto de la responsabilidad social desde el punto de vista de la empresa como sujeto.

En este compromiso de la responsabilidad social empresarial, la postura epistemológica marxista explicaría fácilmente la filosofía de cualquier organización, considerando que toda empresa para alcanzar sus objetivos debe buscar transformar el objeto que constituye su ámbito de responsabilidad social conforme a sus propias finalidades, para lo cual requiere de un amplio nivel de conocimiento sobre la estructura interna de las demandas sociales del entorno donde se desenvuelve, las regulaciones y leyes que rigen ese entorno y contrastarlo con sus propios valores y recursos; buscando un equilibrio entre aquello de lo que dispone el sujeto y aquello que demanda el objeto. (Rendueles, 2007)

A modo de conclusión cabe mencionar que el problema principal que ocupa a la epistemología es la relación sujeto/objeto, tema sobre el cual hay diferentes posturas epistemológicas. Esta dualidad es de aplicación práctica en todos los ámbitos del saber y el tema tratado sobre la responsabilidad social empresarial no es la excepción. Es así como indistintamente de cuales sean los valores y principios organizacionales que tiene una empresa, esta pretenderá transformar según sus finalidades, a la sociedad como objeto; pero por otra parte, dicha sociedad también ejercerá presión para exigir una posición empresarial cambiante en el tiempo, tratando de aproximarla cada vez más a una concepción y praxis social.

2.2. ANTECEDENTES DE INVESTIGACION

A continuación se registran los siguientes trabajos relacionados a la situación problemática del presente estudio:

La responsabilidad social en el Ecuador se difunde en bajo nivel, por lo que la sociedad no está clara de las acciones que las empresas dedican para cumplir con los indicadores Ethos de RS, por lo tanto para iniciar este ítem cabe mencionar a **Bayas (2015), en el artículo científico "Responsabilidad Social Empresarial: Estudio de casos en Riobamba", publicado en la revista CIENCIA, Milagro-Ecuador,** en el cual se da a conocer hasta qué punto las empresas están familiarizadas con dimensiones, subdimensiones e indicadores para alcanzar el triple resultado: social, económico y ambiental (RSE). El supuesto de la investigación plantea que las empresas locales están relacionadas con un 50% de aplicación de los temas fundamentales de dicho modelo de gestión, las cuales surgen de manera no técnica, ni sistematizada y sin saber que aquello guarda relación con la lógica del tema que de hacerlo las puede catapultar a ser empresas socialmente responsables. El artículo en sus conclusiones sugiere desde la academia el desarrollo de programas al respecto. (Bayas D. , 2015)

Moneva (2012), en su trabajo científico titulado: "Divulgación de la información de responsabilidad social en las cooperativas de crédito y cajas de ahorros Aragonesas.", publicado en la revista de Economía pública, social y cooperativa ,CIRIEC – España, aborda la evaluación del desempeño social de las cajas de ahorros y las cooperativas de crédito aragonesas, mediante el análisis de la información periódica suministrada por las propias entidades, fundamentalmente la memoria económica, y otros informes representativos como son las memorias de sostenibilidad, haciendo especial hincapié en la transparencia y difusión de la información en relación con la triple vertiente económica, social y medioambiental, denominada "Triple Bottom Line" (TBL) por Elkington (1997). Para la evaluación de la performance social se han desarrollado una serie de indicadores basados en los modelos reconocidos internacionalmente, como son los propuestos por el Pacto Mundial, la GRI, y ratings de responsabilidad social de reconocido prestigio, como el

de SIRI Group4 utilizado para clasificar a las grandes compañías en el ámbito de la Inversión Socialmente Responsable (ISR).

Esta investigación hace referencia a indicadores de RS tales como: Gobierno Corporativo, Comunidad, Clientes de la Entidad, Empleados de la Entidad, Medioambiente y proveedores, en función a ello De los resultados obtenidos se desprende que la información desglosada sobre desempeño social y medioambiental por las cinco entidades aragonesas analizadas es muy limitada globalmente, con la excepción de Iber Caja que ha publicado informes de responsabilidad social durante todo el periodo de análisis, lo cual mejora notablemente las puntuaciones obtenidas en los indicadores evaluados. No obstante, se observa una tendencia positiva desde el inicio del periodo, lo que refleja la creciente importancia y sensibilidad hacia las políticas de responsabilidad social en este tipo de entidades. En este sentido, para el año 2008, tres (IberCaja, Multicaja y Cajalón) de las cinco entidades analizadas han publicarón un informe de sostenibilidad. Se constata que los indicadores más desarrollados son aquellos relativos al Gobierno Corporativo, este hecho revela la importancia de la transparencia en la actividad de los órganos de gobierno de este tipo de entidades, así como la influencia de la regulación establecida en esta materia por la Comisión Nacional del Mercado de Valores. También se observa que las entidades ofrecen información relevante sobre su relación con la Comunidad siendo éste el segundo bloque de indicadores con mejor valoración, lo que se encuentra indudablemente asociado a su propia finalidad. (Moneva J. , 2013). Dicho trabajo mantiene relación con la investigación que se presenta, en la cual aparecen las variables: Indicadores Ethos y Gestión de Responsabilidad Social, también se observan temas o stakeholders que son analizados más adelante.

Otra teoría a ser considerada es aquella presentada por Rodríguez, Fuentes y Sánchez (2013), en su artículo titulado: "Revelación de información sobre clientes, comunidad, empleados y medio ambiente en las entidades financieras españolas a través de las memorias de responsabilidad social corporativa (2007-2010)", publicado en la Revista Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, EUROPA, indica que el objetivo del trabajo fue analizar el fenómeno de la responsabilidad social corporativa (RSC) en el sector bancario español a través las memorias de responsabilidad social. Partiendo de las teorías de la

legitimidad y de la teoría stakeholders que justifica el empleo de la RSC para analizar el comportamiento informativo sobre su entorno. Como metodología de estudio se empleó el análisis del contenido; en concreto se analizan y comparan las prácticas informativas en relación con 4 pilares sobre los que la RSC se organiza: clientes, comunidad, empleados y medio ambiente. En particular se planteó un índice de contenido de responsabilidad (IDR) que mide la calidad y el detalle de la información suministrada. El estudio concluye que la información divulgada es heterogénea, y en particular *las categorías comunidad y medio ambiente son las más divulgadas de modo general*, si bien son las entidades de naturaleza social (cajas de ahorro y cooperativas de crédito) las más transparentes en cuanto a clientes y a comunidad se refiere.

Con este trabajo se pretendió ampliar el conocimiento sobre el estado en el que se encuentra el compromiso con la sostenibilidad del sector financiero español y sentar las bases para que en el futuro se trate de dar respuesta a diversas incógnitas que la filosofía RSC plantea en asuntos como la responsabilidad ante la crisis y las soluciones a la misma; los factores causales de la RSC; la evolución del concepto de responsabilidad; la integración de la RSC en la organización empresarial, entre otras.

Con el fin de mejorar la comprensión sobre la evolución del fenómeno de RSC en el tiempo, se podría ampliar el período muestral a los ejercicios previos al cambio de ciclo económico, pretendiendo analizar cómo el proceso de reestructuración del sector financiero afecta al desarrollo de sus políticas sociales y medioambientales, así como su implantación en la gestión en las mismas. También parece interesante analizar no solo la calidad de la información social y medioambiental sino sus factores explicativos, e indagar en una posible relación entre las características empresariales que mejor expliquen el fenómeno divulgativo de responsabilidad social. (Rodríguez, Fuentes, & Sánchez, 2013)

La Responsabilidad Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito tiene relación con la Ética, de ahí que **Carrasco (2005), en su artículo titulado: "La ética como eficiencia: la responsabilidad social en las cooperativas de crédito españolas" publicado en la revista de Economía pública, social y cooperativa, CIRIEC –**

España, indica que la Responsabilidad Social de la Empresa como concepción de la actividad empresarial, se sitúa en el centro de lo que se ha dado en llamar "nueva cultura de empresa" y se relaciona con principios como la visión a medio y largo plazo, la ética en todas las actuaciones de la empresa, la consideración de las personas y el capital intelectual como el activo más preciado de la empresa y la necesidad de una continua evolución e innovación en todos los ámbitos de la actividad empresarial (Bestratén y Pujol: 6). Es, por tanto, un concepto relacionado con la integración de cuestiones sociales y medioambientales del entorno en la gestión de la empresa, desde una base de voluntariedad. Este interés por la RSE empieza a aumentar a partir de la década de los 90, por la caída de la confianza de los consumidores en las empresas, debido a ciertos escándalos financieros y desastres medioambientales, los cuales ponen de manifiesto el deslizamiento de los códigos morales de los consumidores hacia valores de tipo postmaterialista, que dan importancia a cuestiones como la solidaridad, la calidad de vida o el respeto del medio ambiente. Las empresas están empezando a tomar en consideración que, grupos crecientes de consumidores, no sólo exigen calidad en el producto o servicio demandado, sino también estar seguros de que su producción se ha llevado a cabo de acuerdo a ciertos estándares éticos.

Las cooperativas, como el resto de las empresas deberán integrar la RSE en sus estrategias en un sentido utilitarista, porque esto les proporciona ventajas competitivas, relacionadas con la reputación (cómo los consumidores ven la empresa), la mejora de la contabilidad y la transparencia, la gestión de riesgos (que tiene que ver con la gestión de la confianza de los inversores), o la mejora del capital humano (una de las cuestiones clave de la ventaja competitiva de las empresas en el entorno actual). En conclusión, existe la necesidad de profundizar en los Principios Cooperativos, no sólo por mandato del propio Cooperativismo, sino por imperativo de la sociedad y de los mercados, que exigen en segmentos cada vez *mayores la "trazabilidad" ética de los productos, el establecimiento de controles, códigos de buen gobierno y códigos éticos en la gestión de las empresas, el establecimiento de diálogo con los grupos de interés, la construcción de la credibilidad, y el estableciendo de mecanismos de medición de la RSE*, utilizando prescriptores y sistemas de verificación. (Carrasco, 2005)

Un análisis que debe ser considerado para la presente investigación es el trabajo de **Cortés y Belmonte (2010), en el artículo denominado "La Base Social de las Cooperativas de Crédito. La importancia de la Responsabilidad Social Corporativa" publicado en la revista de Estudios Empresariales, Universidad de Jaén, Jaén - España,** aquí los autores mencionan que el objetivo de este trabajo consiste en presentar el notable esfuerzo de adaptación que están llevando a cabo las cooperativas de crédito, con el fin de atender a una clientela diversa, como vía para posicionarse en un negocio cada vez más universal y desruralizado, que puede estar relegando al socio a una posición marginal. En un horizonte temporal suficientemente amplio (1995 a 2008) se tratará de analizar la relevancia de los principios de la responsabilidad social corporativa, así como la oportunidad que éstos suponen para devolver al socio cooperativo un papel preponderante en la gestión de la organización, de ahí que la obligatoriedad legal al ejercicio de la acción social, las cajas de ahorros tienen que destinar al menos el 20% de sus beneficios en obra social, y las cooperativas de crédito, por su parte, tienen que destinar al menos el 10% de sus excedentes a dotar el Fondo de Educación y Promoción, un fondo genuino y muy característico de este tipo de organizaciones. En este sentido, hay que aclarar que la orientación de los recursos sociales de *las cooperativas se dirige hacia el fomento de la economía social y del desarrollo local*, en tanto que los recursos de la Obra Social de las cajas de ahorros presentan una vertiente netamente más asistencial y social. En definitiva, estos son los instrumentos que deberían de evitar la estandarización de su acción comercial y de sus políticas e instrumentos de responsabilidad social corporativa. (Cortés & Belmonte, 2010)

En el contexto de las variables de estudio, como lo son la responsabilidad social y los indicadores Ethos, se identifica que los autores antes mencionados indican varios aspectos similares tales como: enfoque en la comunidad, ambiente, usuarios/socios, gobierno corporativo, entre los principales, los cuales son parte del estudio de las cooperativas que buscan mejorar la economía social y el desarrollo local, es decir se ve una praxis con tendencia al Tripple Bottom Line (TBL) y que tiene como fin común los stakeholders. En sí, al hablar de Indicadores Ethos y responsabilidad social, incluye **al artículo elaborado por Platas y Raufflet (2010) en el documento**

llamado ”Desviación positiva y responsabilidad social empresarial (RSE). La experiencia de Ethos en Brasil”, publicado en la revista INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. Bogotá-Colombia, cuyo propósito radica en examinar la forma en que Ethos, mediante el uso de un modelo de desviación positiva, ha logrado crear un contexto propicio para que las empresas conversen alrededor de su responsabilidad interna, en sus negocios y en la sociedad. Investigaciones recientes (Pasquero, 2005; Porter y Kramer, 2006; Waddock, 2008) describen que la adopción de RSE en el sector privado ha pasado de ser algo impuesto a ser algo voluntario y estratégico (Porter y Kramer, 2006). Al mismo tiempo, esa nueva responsabilidad corporativa no ha surgido por sí sola. Waddock (2008) propone la idea de que una nueva infraestructura en la responsabilidad social corporativa se ha formado para promover, sensibilizar y organizar, a través de mecanismos que facilitan la adopción de prácticas y comportamientos por empresas.

Este enfoque generó resultados que sugieren que la difusión de prácticas sociales entre el sector privado ha sido posible gracias a la aplicación de un modelo de desviación positiva basado en tres factores: 1) el liderazgo de Grajew, que facilitó la movilización de una gran Red; 2) el modelo organizacional de Ethos, (Ethos es una organización relativamente pequeña), alrededor de 50 personas trabajan en esta organización sin fines de lucro y que emprende la tarea de difundir información y organizar eventos para las 1200 empresas aliadas; los trabajadores de Ethos están altamente motivados por la idea de hacer de Brasil un mejor país); 3) la estrategia de comunicación de Ethos y la campaña de mercadotecnia lograron formar una imagen de credibilidad y conversaciones abiertas entre el sector privado, el Gobierno y la sociedad civil. (Aguilar-Platas & Raufflet, 2010)

Las estrategias de la desviación positiva mediante la comunicación pueden ser parte del plan de las cooperativas de ahorro y crédito para ganar credibilidad e imagen ante sus stakeholders, pero la responsabilidad social significa crear valor en las cooperativas y no solo comunicar sus acciones por ello cabe mencionar a **Belhoauri, Buendía; Lapointe y Tremblay (2005), en el artículo de nombre “La responsabilidad social de las empresas: ¿un nuevo valor para las cooperativas?”, publicado en la revista de Economía pública, social y**

cooperativa ,CIRIEC – España, este documento se centra en el análisis de la RSE como parte de la idiosincrasia cooperativa basado no sólo en sus valores de base y principios propios, sino también en su dinámica empresarial con un particular interés sobre las cooperativas de servicios financieros (CSF). La segunda se dedica al estudio de la evolución, el contenido y las características de los informes sostenibles como instrumentos de comunicación de la RSE por parte de las empresas, en general, y de las CSF, en particular. Por último, la tercera presenta un estudio cuantitativo comparativo entre los resultados sociales, ambientales y económicos de 134 instituciones financieras, cooperativas y no cooperativas, alrededor del mundo.

La RSE por parte de las cooperativas se basa tanto en sus valores y principios específicos como en su configuración empresarial. Con relación a los primeros, el origen y el funcionamiento de las cooperativas se fundamentan en un conjunto de valores entre los que se encuentra la responsabilidad social. Esto implica el reconocimiento de organizaciones como parte de la sociedad, en sentido general, con responsabilidad hacia las comunidades en las que se insertan.

La rápida evolución y adopción de los informes sostenibles por parte de las empresas y la base voluntaria sobre la cual se sustenta la RSE plantea múltiples posturas con relación a su contenido, verificación y obligatoriedad. Con relación al primer aspecto, la información contenida es tremendamente heterogénea consecuencia de la discrecionalidad que tiene cada entidad. Esta flexibilidad que permite la adaptación de cada organización a su actividad y a los objetivos fijados de cara a sus interlocutores, puede plantear problemas de comparabilidad con otras empresas (European Commission, 2004b). Este aspecto es uno de los principales problemas que dificulta la realización de estudios sobre la incidencia de la RSE en sus rendimientos económicos, necesarios no sólo para aumentar el conocimiento del fenómeno en sí mismo, sino también para fomentar la adopción de la RSE por parte de las empresas con base en resultados contrastados (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001; Comunidades Europeas, 2002). Con el objetivo de mejorar este aspecto, surgen multitud de iniciativas entre las que destaca la Global Reporting Initiative (GRI) como un marco global e integrador para informar sobre la RSE de las organizaciones incluyendo todos los aspectos de la denominada “triple cuenta de

resultados". La propuesta del GRI sobre el contenido de los informes sostenibles de cada organización va más allá de una simple relación de indicadores de rentabilidad económica, social y ambiental, incluyendo un análisis de la visión y estrategia, perfil y estructura de gobierno y sistemas de gestión desde un perspectiva amplia sobre los diferentes interlocutores de la organización (Global Reporting Initiative, 2002).

El segundo aspecto hace referencia a la necesidad de una auditoria de los informes sostenibles que valide y valore la información contenida garantizando su credibilidad. Esto nos conduce a dos problemáticas: la necesidad del cumplimiento de determinadas normas con posibilidad de certificación y los agentes que habrán de realizar la verificación (European Commission, 2004). Para solventar este último aspecto, el Instituto de Responsabilidad Ética y Social del Reino Unido desarrolló en el año 2003 la norma AA1000 como guía para los auditores encargados de garantizar la credibilidad y la calidad de los informes sostenibles (AccountAbility, 2003).

Por último, el tercer punto se concentra en la obligatoriedad o voluntariedad de los informes sostenibles. A pesar que la RSE se establece sobre una base voluntaria, lo que implica un avance más allá de la normativa, diferentes medidas y políticas públicas han sido establecidas en la Unión Europea. Mediante lo extraido de los autores Belhoauri, Buendía; Lapointe y Tremblay (2005), se puede apreciar que las entidades requieren realizar informes de sus acciones de RS, pero previo a ello, la planificación debe estar encaminada a los grupos de interés, tal como lo plantea la aplicación de los indicadores Ethos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Riobamba, Bashalán y Educadores de Chimborazo.

En este contexto, resulta relevante examinar la relación entre los objetivos financieros y los sociales. Por un lado, ésta puede ser conflictiva puesto que los aspectos sociales implican una serie de costes que pueden inhibir los objetivos financieros. Por otro lado, los consumidores pueden valorar positivamente el comportamiento responsable, en este caso podría contribuir a la consecución de objetivos financieros (Lapointe y Paquin, 2004), además de ser una medida creíble de la calidad de su gestión (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001a). Por otro lado, la interiorización de la RSE en las CSF consecuencia de sus valores, sus

principios y su dinámica de funcionamiento pudiera ser un elemento clave en la obtención de una mayor rentabilidad de estas entidades con relación a los bancos comerciales. Para analizar estos aspectos, se han estudiado estadísticamente dos cuestiones: la existencia de una diferencia significativa en el rendimiento de los bancos comerciales y las CSF, y la correlación entre la rentabilidad financiera y social. (Belhouari, Buendía, Lapointe, & Tremblay, 2005)

Considerando que se han revisado los trabajos de varios autores se puede decir que las cooperativas de ahorro y crédito realizan gestión de responsabilidad social, en unos casos lo hacen porque conocen de la normativa y en otros porque entienden que se debe contribuir con la comunidad tal como lo hacen las cooperativas del segmento 5 y entre ellas la cooperativa Bashalán que es parte de este estudio. Para reforzar dicho criterio es necesario citar a **Bayas (2016), en el artículo "Gestión Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de una provincia Ecuatoriana", publicada en la revista CIENCIA, Milagro - Ecuador**, aquí el autor determina, si las cooperativas de ahorro y crédito además de la práctica financiera desarrollan buenas prácticas de gestión social y si miden aquello e informan los resultados a sus grupos de interés. El autor también describe la situación de las cooperativas, analizando la aplicación de metodologías de gestión social, necesarias pero aún no muy conocidas. Para ello se apoya en la información directa de las cooperativas y la revisión de información de fuentes secundarias, de organizaciones como: Alianza Cooperativa Internacional (ACI) hoy Cooperativas de las Américas, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, los organismos de integración cooperativa existentes en el Ecuador, entre otras. La investigación indica que dichas empresas solidarias privilegian los temas de control y supervisión, lo financiero más que lo social, lo cual las aleja del cumplimento de su rol y objeto social.

Otro aspecto importante que menciona el autor hace referencia al *desconocimiento de administradores, socios y dirigentes, de la aplicación de metodologías o modelos que sistematicen la ejecución de la práctica social, económica y ambiental de las COAC*, que deben equilibrarse con las buenas prácticas empresariales, para alcanzar los resultados proyectados. Debe darse, no solo para sostener los activos, pasivos y el patrimonio, dentro del balance financiero, tendiente a "proteger" los ahorros de los

socios, *sino también los activos, pasivos y patrimonio sociales, que merecen atención, para garantizar la sostenibilidad de la empresa cooperativa*. Con estos antecedentes el autor concluye diciendo que *hay un desconocimiento acentuado de las metodologías de gestión social (incluso de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), referenciada en los resultados de aplicación piloto) en especial en los segmentos 3 y 4, que no capacitan a su Talento Humano al respecto, pese a que la Ley dispone que la Responsabilidad Social de Cooperativas de ahorro y crédito (RSCoop) y el Balance social de Cooperativas de ahorro y crédito (BSCoop) deberían ser aplicadas por las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC)*, para evidenciar el impacto social y financiero de sus acciones en el entorno. (Bayas D. , 2016)

El siguiente antecedente investigativo señala de forma integral las variables que se estructuran en el Balance Social, lo cual ayuda a la determinación de la Responsabilidad Social de las instituciones de Economía Popular y Solidaria, por ello el turno es para **Cajas, Oña y Pantoja (2016) en su trabajo denominado "Indicadores sociales en Instituciones financieras de la Economía Popular y Solidaria", publicado en http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/13919, Repositorio Digital de la Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca – Ecuador**, en este estudio los autores mencionan varios modelos de Balance Social que sin duda existen pero son poco utilizados o desconocidos, por ejemplo señalan el modelo de la OIT que constituye una herramienta para la planificación, organización, dirección, registro, control y evaluación de la gestión social; otra opción es el modelo según el Global Compact de las Naciones Unidas, su metodología abarca indicadores cualitativos que evalúen la responsabilidad social de las empresas; Modelo del Balance Social según el Instituto Ethos, el cual mediante la aplicación de sus indicadores evalúa la gestión de las entidades con respecto al desarrollo social y ambiental; modelo de balance social según la metodología de la SEPS, dicha metodología integra los 7 principios de la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), los 10 principios del Buen Vivir y los 8 principios de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS).

En base a los modelos mencionados, los autores establecen que el proceso metodológico del Balance Social que actualmente utiliza las Instituciones de Economía Popular y Solidaria, valida lineamientos de los siete principios universales del cooperativismo establecidos por la Alianza Cooperativa Internacional, puesto que revisan el grado de accesibilidad para nuevos socios; la participación democrática y económica de los miembros; la autonomía en su administración, la educación y capacitación a los socios, representantes elegidos, directivos y trabajadores; el grado de interacción con otras Instituciones y su compromiso con la comunidad tanto interna como externa de la entidad. (Cajas, Oña, & Pantoja, 2016)

Una vez revisados los antecedentes de investigación es relevante resaltar que son escasos los trabajos investigativos que tienen relación directa entre las variables Ethos y Gestión de Responsabilidad Social, pero al realizar un análisis de los contenidos de las diferentes fuentes de información, se incluyeron aquellos de mayor coincidencia con respecto a las variables de estudio: Indicadores Ethos, Gestión de Responsabilidad Social, Cooperativas de Ahorro y Crédito. Por lo tanto al trabajar con este tema podemos darnos cuenta de la originalidad y novedad del mismo, es así que evaluar la Gestión de responsabilidad Social mediante el uso de Indicadores Ethos permitirá conocer el balance social de las cooperativas de ahorro y crédito objeto de esta investigación.

2.3. Bases Teóricas

2.3.1. Pacto Mundial

Los principios del Pacto Mundial gozan de consenso universal, ya que proceden de:

- La Declaración Universal de Derechos Humanos
- La Declaración de Principios de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los derechos fundamentales en el trabajo
- La Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo
- La Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción

El Pacto Mundial pide a las empresas que hagan suyos, apoyen y lleven a la práctica, en sus ámbitos de influencia, un conjunto de valores fundamentales en las esferas de los derechos humanos, las condiciones de trabajo, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción:

2.3.2. Derechos Humanos

Principio 1 "Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales internacionalmente reconocidos dentro de su ámbito de influencia; y

Principio 2 Deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

2.3.3. Relaciones laborales

Principio 3 Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva;

Principio 4 La eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción;

Principio 5 La erradicación del trabajo infantil; y

Principio 6 La abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

2.3.4. Medio ambiente

Principio 7 Las empresas deben mantener un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental;

Principio 8 Adoptar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental;

Principio 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

2.3.5. Lucha contra la corrupción

Principio 10 Las empresas deben luchar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno" (Naciones Unidas, 2005). Estos Principios son la base de los Indicadores Ethos que se mencionan en el siguiente ítem.

2.4. INDICADORES ETHOS

Los ***Indicadores Ethos de Responsabilidad Social*** son elaborados por el Instituto Ethos para ofrecer a las empresas con una herramienta que coadyuve a la responsabilidad social y el desarrollo sustentable. Los indicadores están estructurados a manera de cuestionario con aspectos notables para una gestión que contribuya al desarrollo socio-ambiental, los Indicadores son un instrumento de concienciación, aprendizaje y monitoreo de la responsabilidad social.

Los indicadores Ethos ayudan en la planificación de acciones y representan una escala evolutiva de parámetros de políticas y acciones que puede la empresa utilizar como referencia o inspiración para sus propias políticas y acciones. Aunque se trate de una herramienta de uso esencialmente interno, se registran experiencias interesantes de utilización de los Indicadores Ethos como una herramienta auxiliar en la gestión de proveedores. La motivación de esas empresas es la gestión de riesgos y oportunidades.

La versión 2006 de los indicadores fue revisada y actualizada con base en la experiencia de esas aplicaciones y con la colaboración de diversos aliados que han otorgado una visión externa al Ethos sobre los temas abordados. Ethos introdujo aspectos nuevos, como el IDI-E - Índice de Desarrollo Infantil Empresarial, que aborda, desde el punto de vista empresarial, los aspectos que han de mejorar los indicadores de calidad de vida y derechos de los niños (Instituto Ethos, 2006).

2.4.1. Temas de cuestionarios de los Indicadores Ethos

a. **Valores, Transparencia y Gobernanza.-** se consideran aspectos tales como: compromisos éticos, arraigo en la cultura organizativa, gobernanza

corporativa, relaciones con la competencia, dialogo con las partes involucradas, Balance Social.

b. **Público Interno.-** con respecto a este ítem se puede mencionar los siguientes tópicos de análisis: relaciones con sindicatos, gestión participativa, compromiso con el futuro de los niños, compromiso con el desarrollo infantil, valoración de la diversidad, compromiso con la equidad racial, compromiso con la equidad de género, relaciones con trabajadores tercerizados; política de remuneración, prestación y carrera; cuidados con salud, seguridad y condiciones laborales; compromiso con el desarrollo profesional y empleabilidad; conducta frente a despidos, preparación para la jubilación.
c. **Medio Ambiente.-** referente al ambiente existen subtemas relacionados como: comprometimiento con la mejoría de la calidad ambiental, educación y concienciación ambiental, administración del impacto en el medio ambiente y del ciclo de vida de servicios y productos, sustentabilidad de la economía forestal, minimización de entradas y salidas de materiales.
d. **Proveedores.-** al hablar de este grupo de interés se puede destacar lo siguiente: criterios de selección y evaluación de proveedores, trabajo infantil en la cadena productiva, trabajo forzado en la cadena productiva, apoyo al desarrollo de proveedores.
e. **Consumidores y Clientes.-** aquí se tratan subtemas tales como: política de comunicación comercial, excelencia de la atención, conocimiento y administración de los daños potenciales de los productos y servicios.
f. **Comunidad.-** en este ítem se habla de administración del impacto de la compañía en la comunidad de entorno, relaciones con organizaciones locales, financiamiento de la acción social e involucración de la compañía con la acción social.
g. **Gobierno y Sociedad.-** por último en este ámbito se puede citar temas inherentes como los siguientes: contribuciones para campañas políticas, construcción de la ciudadanía por las empresas, prácticas contra la corrupción y la coima, liderazgo e influencia social, participación y proyectos sociales gubernamentales.

2.4.2. Correlaciones con herramientas e iniciativas relevantes.

El principal objeto de mostrar la correlación de los Indicadores Ethos de Responsabilidad Social con iniciativas relevantes como el Pacto Global, las Metas del Milenio, con las directrices para Informes de Sustentabilidad del GRI (Global Reporting Initiative) y con la Norma SA8000 es facilitarles a los gestores la utilización integrada de las sinergias existentes. Como ejemplo, podemos mencionar el trabajo infantil, tema que, por su magnitud, está presente en casi todas las iniciativas. También está presente en diversos indicadores en la herramienta 2006. Al reflejar y responder esas cuestiones, creando procesos o políticas internas sobre ese tema, la empresa da un importante paso para *cumplir el requisito 1 de la norma SA8000 y de la directriz HR6 del GRI 2002.*

Se revelan las correlaciones a las empresas según sus respuestas en el momento en que reciben el informe diagnóstico y son objeto de estudio constante del equipo de los Indicadores Ethos. Por lo tanto los estudios pueden señalar caminos seguros hacia una gestión que de hecho contribuya para el desarrollo sustentable, con la administración eficaz de los riesgos inherentes al negocio y de las oportunidades que este movimiento aporta. (Instituto Ethos, 2006)

2.5. RESPONSABILIDAD SOCIAL

Aunque el concepto RSE es relativamente reciente, la idea sobre la responsabilidad social que tienen las empresas no es nueva. Unos autores señalan que las raíces de RSE se encuentran en las leyes de Judea del tiempo pre-Cristiano. Otros han encontrado información sobre la gestión empresarial en los archivos de los Estados Unidos entre los años 1950 y 1960. Ahí la responsabilidad social fue considerada como una obligación moral y una responsabilidad personal del dueño de la empresa.

Sin embargo, el debate actual no proviene de un contexto nacional, sino del auge de las grandes corporaciones transnacionales, y el paralelo surgimiento de una globalización de los medios de comunicación y Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) con extensiones globales. Con la aparición e incremento de grandes sociedades anónimas, la RSE tuvo un significado más amplio que filantropía y

caridad. La definición adoptada en este artículo es que la RSE significa: "[…] las prácticas de la corporación que, como parte de la estrategia corporativa, en complementariedad y apoyo de las más importantes actividades empresariales, busca evitar daño y promover el bienestar de "stakeholders" (clientes, proveedores, empleados, fuentes financieras, la comunidad, el gobierno y el medio ambiente) a través de cumplir con reglas, regulaciones y voluntariamente ir más allá de ellas".

Esta definición enfatiza prácticas que son involucradas en las estrategias corporativas de la empresa. Entonces, explícitamente afirma que la RSE va más allá de una filantropía; que se dirige a un aspecto operacional general de las empresas, además, se enfatizan prácticas y no solamente actitudes. De esta manera, se aleja de definiciones, frecuentemente promovidas por la comunidad empresarial, que sólo están enfocadas a motivaciones y compromisos.

Adicionalmente, afirma explícitamente que la RSE no es una alternativa a las reglas y regulaciones, cumplir con ellas, entonces es parte de la RSE, pero ésta va aún más allá. La definición también se aleja de aquéllas que tienen que ver con el enfoque que privilegia al voluntariado, por ejemplo la definición sugerida por la Comisión Europea es más compatible con una perspectiva de la RSE con una visión que no solamente incluye la empresa individual sino el desarrollo en general. (Bull, 2004)

2.5.1. RSE como un buen negocio

En los acercamientos a la RSE basados en la perspectiva de gestión de negocios, existen tanto estudios analíticos como normativos. El artículo de Brammer y Millington sobre la inclusión de la comunidad en actividades empresariales y su relación de la forma de organización de la empresa, es un buen ejemplo de estudios analíticos. Ellos encuentran que la forma de organización tiene un impacto en la inclinación de envolver a la comunidad en las actividades empresariales.

Acercamientos normativos tienen el propósito de afirmar el "caso empresarial para la RSE". El argumento más sólido es que introducir medidas para mejorar la gestión

social y ambiental de la empresa no solamente es éticamente correcto, sino que también es un buen negocio.

Este argumento se encuentra también entre inversionistas responsables (IRS) y empresas que se involucran en comercio ético. Los IRS invierten en empresas que toman su responsabilidad social, y afirma que las empresas que tienen un buen desempeño de RSE también son las más rentables.

Según, Storebrand Kaptialforvaltning: frecuentemente se encuentran argumentos como lo siguiente: *"Estas empresas con altos estándares de RSE frecuentemente son muy rentables, exactamente porque están administradas por personas modernas, dedicadas, que ven las posibilidades de combinar rentabilidad económica con la protección del medio ambiente*".

Empresas que usan muchos recursos para desarrollar informes sobre "la triple línea base" a pesar de que pocas personas realmente leen los informes, utilizan esos mismos argumentos. El concepto "la triple línea base" describe tres tipos de consecuencias de las actividades de las empresas que se deben incluir en la cuenta o informe anual: superávit económico, impacto ambiental e impacto social. Ahora, se discute cada vez más lo que se llama "una crisis de hacer informes" y "una fatiga de intereses".

La CSR Europa (2002) señala que las empresas sienten que muy poca gente lee los informes sobre el desempeño de la RSE. *A pesar de eso, las empresas afirman que producir informes vale la pena porque el proceso interno de elaborar estos informes aumentan la moral y conciencia en la empresa*, lo cual beneficia no sólo el trabajo con RSE, sino la operación de la empresa en general.

Hasta hoy no hay consenso sobre el tema; que si empresas con altos estándares sociales y ambientales también son más rentables que otras. Las experiencias son mixtas, pero todavía hay muchos errores en los instrumentos de comparación. Por ejemplo: Entre los años 2000 y 2002 los fondos éticos crecieron menos (o perdieron más) que carteras comparables. Empero, esto se puede explicar por su sobre-

exposición en empresas de tecnología de informática. Muchos fondos éticos sufrieron cuando la "burbuja de las industrias de tecnología de informática" se rompió.

Sin embargo, también el fondo ético más conocido el Dow Jones Sustainability Index (DJSI), que se basa en el principio de ser "los mejores de la clase" y por eso no deberían ser vulnerables a cambios entre sectores, ha perdido más, durante la reciente recesión.

Por otro lado, otros estudios muestran que las "carteras éticas" crecen más que el mercado general en largo plazo. Cuando uno pone las experiencias en la balanza, se ve que hay un poco más de evidencias sobre, qué empresas con altos estándares de RSE también son más rentables. Sin embargo, la mayoría de los analistas están de acuerdo que se necesitan también argumentos éticos para la RSE.

2.5.2. RSE como buena ética empresarial

No hay consenso al leer lo que se escribe sobre la ética empresarial puesto que la RSE como está formulada en el debate actual es éticamente razonable. Milton Friedman sostiene que la responsabilidad moral de la empresa se limita a "usar sus recursos con el fin de dedicarse a actividades que incrementan su superávit", y este argumento todavía es considerado válido por muchos actores.

La revista *The Economist (2002)* sostiene, por ejemplo, que la RSE es un concepto peligroso, mientras que la filósofa Elaine Sternberg señala que las empresas deben evitar "malgastar recursos por objetivos que se llaman "responsabilidades sociales" que por su naturaleza son malas para los negocios"

Según este punto de vista, las empresas tienen responsabilidad hacia sus inversionistas, y sólo cuando produzcan rentablemente estarán cumpliendo con su responsabilidad social. Esto es un concepto estrictamente utilitario, además, se basa en una perspectiva liberal de la sociedad: cuando cada actor desempeña su rol precisamente definido, le sirve también a la sociedad en general. El papel de las

empresas es producir bienes y servicios para producir un superávit, y sus obligaciones sociales no se extienden más allá de lo que está establecido en las leyes del país.

Este punto de vista está también apoyado por los que están en contra del uso de la "presunción de constancia" (que si en un principio se aplica a una área de la vida social, tiene que aplicarse también a otras) en la ética empresarial. Una economía de mercado está fundada en la idea que las personas se relacionan como vendedores y compradores.

Aquí se consideran las otras personas solamente como medios para un fin. Si eso no fuera el caso, la idea de mercado no funcionaría. Aplicando por ejemplo el principio de Kant que nunca se deben tratar a las otras personas como medios para fines del mercado ya que no funcionará. Entonces, códigos éticos adecuados son sensitivos al área de la vida social.

Muchos filósofos rechazan el punto de vista de Friedman. Una razón es que las corporaciones actualmente desempañan un papel mucho más amplio en nuestras vidas que en el tiempo de Friedman. En la introducción de un tomo sobre ética empresarial de Alan Malachowski (2001:1) dice: "Las empresas no solamente son las proveedores principales de recursos materiales para la vida fuera de las puertas de la compañía". La esfera empresarial se ha ampliado y ésta incluye todos los aspectos de la existencia humana. Una gran parte de nuestro ambiente natural está convirtiéndose en una construcción empresarial. Y nosotros mismos parecemos estar destinados a ser criaturas formadas por negocios, programadas en nuestros escondrijos más profundos del mercado y de agendas comerciales".

Otros filósofos, basándose en Aristóteles, afirman que las empresas deben ser consideradas como una especie de comunidades sociales, y no como elementos independientes en la máquina social que funciona según un misterio mágico del mercado. Los "Aristotelianos" consideran que las empresas son instituciones humanas criadas para servir al ser humano. Entonces, tenemos que exigir más de las empresas de que solo funcionan como una manera de hacer dinero. La Ética

Empresarial tiene que ver con promover virtudes en la búsqueda de la felicidad máxima.

En consecuencia se rechaza el "minimalismo" de Friedman por dos razones. Primero, porque no logra ver las empresas como instituciones humanas, con una responsabilidad de proveer empleos, y que de oportunidad a las personas de vivir una vida integra y virtuosa. Segundo, no logra ver las empresas como partes integradas de la sociedad con una responsabilidad de proveer enriquecimiento para la comunidad en general.

Sin embargo, aunque los Aristotelianos manifiestan que las empresas tienen una responsabilidad más amplia que solo producir un superávit, no nos proporcionan claros principios al respecto. ¿Qué significa esta responsabilidad? hay que preguntarse y además, ¿qué es la felicidad máxima? Hay que tomar en cuenta que lo que la empresa considera la búsqueda de la felicidad máxima, otras personas pueden considerarlo como una violación de su forma de vivir.

Los Habermasianos intentan superar este problema con aplicación de la ética de discurso. Para ellos la meta final de las actividades es menos importante que el proceso. La meta es crear una situación donde las distintas opiniones puedan ser formuladas y consideradas. Por medio de este tipo de reflexión ético, se puede desarrollar un consenso sobre el comportamiento adecuado. Para aplicar la ética discursiva de Habermas en la empresa hay que asegurar un diálogo abierto dentro la empresa. Pero también hay que promover el diálogo con interesados secundarios (stakeholders).

Este tipo de ética tiene actualmente mucha influencia en círculos empresariales y resulta de un foro de "diálogo de interesados" como una manera de mejorar el desempeño de la RSE en la empresa. Sin embargo, hay problemas con esta perspectiva también. Primero, hay dudas de que sea factible una situación ideal de discurso donde las opiniones pueden ser intercambiadas sin obstáculos. Siempre hay obstáculos en términos de igualdades de poder entre los participantes, diferencias de lenguas, existencia de dependencias, entre otros.

Segundo, no se demanda mucho de la empresa; tampoco se dice nada sobre responsabilidades mínimas que deban ser tomadas. Una manera alternativa de abordar el problema es buscando principios con los cuales cualquier persona, independientemente de su posición en la sociedad, puede aceptar. En otras palabras, se buscan principios que produzcan un adecuado equilibrio entre lo favorable y en contra de las personas afectadas. Este es el método de John Rawls en su intención por un tipo de ética deontológico, con lo cual el mensaje más importante es que las instituciones de la sociedad deben ser organizadas de una manera tal que asegure los intereses de los más pobres. *Cada persona debe tener derechos políticos y civiles, pero cada persona debe también, tener las mismas oportunidades de obtener posiciones en la sociedad*. Inequidad económica solamente puede ser aceptada si un incremento en los beneficios para los ricos asegura que la situación para los pobres también mejora.

La teoría de Rawls trata específicamente instituciones políticas, no empresas y habla de principios generales (por ejemplo leyes), y no de un cambio en la actitud de los empresarios. Sin embargo, se puede usar este principio para elaborar principios generales para las empresas. Podemos preguntarnos: ¿Vamos a decidir qué responsabilidad tienen las empresas para promover el bienestar humano, sin saber si somos accionistas, empleados, gerentes, consumidores, abastecedores, o miembros de la comunidad, que tipo de responsabilidad social queremos darle a la empresa entonces?. Es muy probable que la respuesta sea dependiente del contexto. La responsabilidad social de la empresa sería más amplia en situaciones donde no hay muchas organizaciones con la voluntad y la capacidad de promover el bienestar de los individuos. Donde no existe esta responsabilidad, por ejemplo en un Estado con poca capacidad de proveer el bienestar de su pueblo, la empresa tiene más responsabilidad por el bienestar de sus empleados, que en un país que ofrece beneficios generosos y bienestar social.

En suma, este tipo de argumento ético requiere que las empresas tomen una responsabilidad más allá de lo que la ley les obliga, y también más allá de los impactos directos de la empresa. Esto no solamente demanda que las empresas se

comporten responsablemente, sino que también presionan al gobierno para que actúe más responsable. Incrementando la responsabilidad de la industria de un "nivel de micro" a un "nivel de macro". Llevaría en otras palabras, una asignación a las empresas, a un rol estrictamente político.

El argumento de Rawls también se podría usar como una justificación para la introducción de la economía política en la discusión de la RSE en la ética empresarial. Podríamos en otras palabras preguntarnos: ¿Qué tipo de instituciones y qué tipo de organizaciones sociales elegiremos, si queremos asegurar que las empresas tomen su responsabilidad, y que elegiremos sin conocer nuestra posición en la sociedad? Para dar una respuesta a esta interrogante, tenemos que saber más sobre como las diferentes instituciones y formas de organización de un estado, que afectan el comportamiento de las empresas. (Bull, 2004)

2.5.3. Responsabilidad Social en la Educación

Si revisamos el informe anual de la OCDE sobre la educación, podemos comprobar que, de una manera muy evidente, la OCDE selecciona y presenta diversos indicadores que ofrecen información en esta línea (OCDE, 2010), con argumentaciones en el texto del informe que reflejan esta importancia social objetiva de la educación. De este modo, si formulamos la pregunta "¿qué valor le da esta sociedad a la educación?," como primer elemento de análisis, podemos encontrar en el Informe de la OCDE líneas de respuesta, diversas y complementarias, en forma de indicadores. Por tanto, el valor que una sociedad otorga a la educación se refleja de una forma muy clara en sus prioridades presupuestarias, en el capital que dedica a la educación en sus presupuestos, tanto en términos absolutos como en términos relativos, y en esta perspectiva pueden ser interpretados varios de los indicadores del informe. Un primer indicador que nos informa de ello es el porcentaje del Producto Interior Bruto (PIB) dedicado por los países a la financiación de la educación.

Los *países de la OCDE consagran el 6,2 % de su PIB* a la financiación de la educación, como media analizado este indicador para un periodo en el que ha habido una generalizada bonanza económica, el porcentaje de PIB destinado a la educación

no se ha incrementado entre los años 1995 y 2007 no se ha traducido (en más de la mitad de los países miembros o socios de la OCDE) en un incremento paralelo del gasto en educación, aunque evidentemente, sí ha habido un incremento sustancial de las cantidades netas invertidas.

La conceptualización de la RSE nos da un criterio holístico de lo que significa la aplicación de la misma ya que en sus dimensiones se observa términos como: ambiente, valores, ética, entre los principales, cuya intención y aparición se enfoca en el VALOR SOCIAL. Esta consideración se relaciona con la RSE de forma empírica, es decir en nuestra realidad (Riobamba-Ecuador) se observan acciones de RS pero en definitiva se lo desarrolla sin una normativa o políticas que direcciones su uso e indiquen el verdadero valor de su aplicación.

2.5.4. Principios de Responsabilidad Social

La Responsabilidad Social se basa en principios como directrices apara su accionar, estos principios son (Grossman, 2010)

1. **La transparencia**

Se refiere a las ideas, pautas y principios generales para el desarrollo de conductas socialmente responsables. Estos principios se encuentran en los códigos de conducta y buenas prácticas, las declaraciones de principios y los modelos de elaboración de memorias sociales o de sostenibilidad. La transparencia requiere también que las empresas den a conocer, informen y publiquen sus conductas de RSE.

2. **Las normas**

Para que una empresa sea calificada como socialmente responsable debe cumplir con un conjunto de requisitos técnicos en su estructura y organización que son monitoreados por agentes externos. De aquí, que una empresa socialmente responsable debe contar con sistemas e informes de auditoría social, medioambiental o en materia de RSE, así como con certificaciones y acreditaciones expedidas por diversas organizaciones.

3. **La autoevaluación**

La empresa socialmente responsable evalúa su desempeño en materia de RSE. Esta actividad le permite extraer conclusiones para realizar cambios en los sistemas de gestión y organización. Para llevarla a cabo, la empresa debe identificar los requisitos técnicos en la estructura y organización necesarios para ser calificada como socialmente responsable por agentes externos. Por otra parte, requiere conocer las metodologías para establecer metas y objetivos de la RSE, los mecanismos y criterios para evaluar conjuntamente los resultados y los distintos modelos de los informes de evaluación de varias instituciones y los llamados sellos de excelencia.

4. **La gestión socialmente responsable**

Es el conjunto de códigos de conductas, declaraciones de principios modelos o estándares de gestión, así como también los informes de sostenibilidad con los que debe cumplir la empresa.

5. **Consumo socialmente responsable**

Las actividades de las empresas en este ámbito se canalizan principalmente a través de las denominadas etiquetas (labels), indicativas para el consumidor de un correcto proceso de elaboración del producto en términos de RSE.

6. **Marcos o estructuras de información sobre RSE**

Una empresa socialmente responsable debe "rendir cuentas" ante los distintos grupos de interés. Para ello, existe en la literatura un conjunto de guías, directrices, soportes y modelos que ofrecen mecanismos de comunicación e información de las actuaciones empresariales en materia de RSE. Se trata de sistemas específicos para comunicar o informar a la sociedad de los niveles concretos de realización y desarrollo en la materia por parte de la empresa.

De acuerdo a los principios en mención se puede decir que una empresa socialmente responsable contribuye al desarrollo y superación de las comunidades en donde opera y tiene intereses comerciales. Hoy en día las empresas enfrentan la necesidad de cambiar sus estrategias para hacer frente a requerimientos cada vez más complejos.

Se trata de cambios radicales en la gestión empresarial basados en los principios de la Responsabilidad Social.

La evidencia empírica de numerosos casos de empresas muestra que tanto las empresas como la sociedad se ven beneficiadas cuando las primeras optan por una gestión empresarial socialmente responsable. Se trata por tanto, de establecer una relación ganar-ganar para la empresa y la sociedad por lo tanto el desempeño económico de los países no sólo depende de la eficiencia, la tecnología, las buenas prácticas comerciales o los sistemas fiscales eficientes, se requiere también de una buena ética empresarial. De aquí se derivan importantes líneas de investigación para analizar el efecto que tiene la ética empresarial en las economías.

2.6. Gestión Empresarial

La Gestión empresarial es el proceso de planificar, organizar, ejecutar y evaluar una empresa, lo que se traduce como una necesidad para la supervivencia y la competitividad de las pequeñas y medianas empresas a mediano y largo plazo.

La gestión funciona a través de personas y equipos de trabajo para lograr resultados. Cuando se promociona a una persona dentro de una empresa, es necesario que también se promocionen también sus responsabilidades y no caer en ciclos sin sentido donde las mismas persona hacen las mismas cosas todo el tiempo.

2.6.1. Funciones de la Gestión

La gestión empresarial se basa principalmente en cuatro funciones según Domínguez Rubio, que son:

- Planificación: se utiliza para combinar los recursos con el fin de planear nuevos proyectos
- Organización: donde se agrupan todos los recursos con los que la empresa cuenta, haciendo que trabajen en conjunto

- Dirección: implica un elevado nivel de comunicación de los administradores hacia los empleados, para crear un ambiente adecuado de trabajo, para aumentar la eficiencia del trabajo.
- Control: este podrá cuantificar el progreso que ha demostrado el personal.

2.6.2. Finalidades de la Gestión

Anteriormente la gestión era vista como la función de satisfacer las expectativas de los propietarios de ganar dinero. Pero en la actualidad ha cambiado esa perspectiva, desde la competencia y la función de la oferta en el mercado.

Se dice que mientras más tecnología exista, más amplio será el campo de la gestión, sin embargo la automatización, la informática, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y las expectativas de la sociedad han puesto en descubierto las carencias que tienen los directivos dentro de las empresas.

2.6.3. Herramientas para la Gestión

La gestión, al igual que muchas otras funciones dentro de la empresa, se basa en cuatro herramientas principales otorgadas por Econegocios, que son:

- Plan de negocios
- Estructura del negocio
- Contabilidad
- Lista de comprobación

A continuación se describen brevemente cada una de las anteriores herramientas, para su fácil comprensión y asimilación:

Plan de negocios: Un plan de negocios es una serie de actividades relacionadas entre sí para el comienzo o desarrollo de una empresa o proyecto con un sistema de planeación tendiente alcanzar metas determinadas. El plan define las etapas de desarrollo de un proyecto de empresa y es una guía que facilita la creación o el crecimiento de la misma.

Estructura del negocio: La estructura de negocios se refiere directamente a las responsabilidades que le corresponden a cada persona dentro de una empresa y los tipos y estructuras de negocios que se establecen regularmente, tales como: propiedad individual , sociedades, limitada y corporaciones.

Contabilidad: El uso de la contabilidad dentro de la gestión es muy importante, es por eso que el gestor, deberá tener altos conocimientos de contabilidad, para poder llevar a cabo sus funciones como gestor.

Lista de comprobación: Esta herramienta elaborada en forma de cuestionario por la Agencia Federal para el Desarrollo de la Pequeña Empresa es una guía, que sirve para ayudarle a preparar un plan de negocios completo y para determinar si sus ideas se pueden realizar, y así convertir sus sueños es realidades.

2.6.4. Control de la Gestión

"La gestión debe estar al tanto de los cambios que se puedan producir en la empresa, utilizando todos los elementos para responder a dichos cambios, en beneficio de sus clientes y la sociedad"

La gestión debe tener un excelente control de sus funciones, debe de seguir de cerca todas las actividades que realice, para corroborar que lo que se está haciendo este bien hecho y se realice en los tiempos adecuados.

El control de la gestión se basa en tres puntos importantes:

- Finalidad y misión de la organización, definiendo claramente sus objetivos
- Preparación del personal para que trabaje con eficacia
- Identificar y corregir impactos de cambios sociales.
-

2.6.5. Gestión de Responsabilidad Social

La Gestión de Responsabilidad Social se basa en la existencia de un proceso sistemático y cíclico de mejora continua, que se efectúa en cuatro fases: Planificar,

Ejecutar, Comprobar y Ajustar la gestión, asegurando con ello niveles de comportamiento cada vez mejores.

Planificar: es la parte más importante y compleja del ciclo. Las demás fases dependen de ésta.
Ejecutar: implica llevar a cabo lo que se decide en la fase de planificación. Contempla una preparación profunda y sistémica de lo previsto, una aplicación controlada del plan de acción y su respectiva verificación.
Comprobar: consiste en verificar los resultados, comparándolos con los objetivos establecidos. Por tanto, contempla la verificación de los resultados de acciones desarrolladas mediante el control de indicadores u otros parámetros y el alineamiento con los objetivos.
Ajustar: consiste en identificar lo que se debe mantener y lo que hay que corregir. Contempla la comunicación a los grupos de interés y la preparación de planes futuros.

El ciclo de mejora continua es muy eficaz en espacios de planificación y representa una secuencia sistemática de mejora frente a situaciones cíclicas, repetitivas, con márgenes de desviación reducidos y donde los estándares de medida o indicadores están consolidados.

De esta manera, su presencia junto a un adecuado equilibrio y satisfacción de las expectativas de los grupos de interés que de una u otra forma participan en una organización, hacen que el modelo de gestión de RSE se transforme en una herramienta que habilita el éxito continuo. En este sentido, el modelo de gestión de RSE resulta una herramienta eficaz, pues se alinea a la política nacional de competitividad, a las Buenas Prácticas Agrícolas (BPA) y a estándares internacionales como Global Reporting Initiative (GRI) y Global Compact.

Un modelo de gestión de RSE debe integrarse a un sistema de gestión de la empresa para mejorar su competitividad, facilitando de esta manera su adhesión a la futura norma ISO Responsabilidad Social. (Responsabilidad Social, 2007). La RS de las entidades del sistema financiero no es muy evidente, debido a que sus acciones no

son divulgadas o en su defecto la elaboración y/o planificación de acciones de RS no coadyuvan al sistema de gestión de las cooperativas, por ello el no difundir conlleva a una reducida credibilidad ante la comunidad en la cual están operando, las cooperativas de crédito deben mostrar sus acciones en el marco del TBL para que sean evaluadas y así, demostrar su contribución con el ambiente y la comunidad, en Ecuador hablar de economía social y solidaria significa que las cooperativas de ahorro y crédito están entrelazadas a los objetivos del plan de desarrollo nacional lo cual se determinará en un análisis dirigido a las asociaciones que trabajan con el sistema de cooperativas.

2.7. Cooperativas de Ahorro y Crédito

2.7.1. Historia del Cooperativismo

El interés mostrado por la ciencia económica respecto a la Economía Social y el sector no lucrativo es relativamente reciente, no puede decirse lo mismo en lo que concierne a la atención del pensamiento económico hacia el cooperativismo, cuyo sistema de valores y principios de actuación ha servido para articular de manera decisiva el moderno concepto de Economía Social. Por diversas razones, la literatura económica ha dedicado una discreta pero significativa atención al fenómeno cooperativo, desde el florecimiento de la economía clásica liberal hasta la consolidación de los Estados del Bienestar.

En efecto, si bien en una primera etapa situada entre el último tercio del siglo XVIII y 1820 las cooperativas surgen en Inglaterra como una reacción espontánea de los trabajadores industriales para superar las dificultades de sus condiciones de vida, muy pronto el pensamiento socialista y los anticapitalistas ricardianos desarrollarán una notable influencia en el cooperativismo, de manera que el origen del cooperativismo moderno coincide con la creación de la famosa cooperativa de Rochdale (Inglaterra) en 1844, formada por 28 obreros, 6 de los cuales eran discípulos de Owen.

Los famosos principios cooperativos impulsados por la cooperativa de Rochdale fueron adoptados por toda clase de cooperativas y que hoy constituyen el eje vertebrador de la Alianza Cooperativa Internacional. Estos principios configuran a las cooperativas como empresas democráticas, en las que las decisiones están en poder de una mayoría de socios usuarios de la actividad corporativizada, de manera que no se permite que los socios inversores o de capital, si existen, sean mayoritarios, y la asignación de excedentes no se realiza con criterios de proporcionalidad al capital. La igualdad de derecho de voto, la retribución del capital social obligatorio con un interés limitado y la creación de un patrimonio cooperativo irrepartible, incluso en caso de disolución de la entidad, constituyen otros aspectos diferenciales de las cooperativas respecto a las empresas capitalistas. (Monzón, 2003)

A partir de la experiencia de Rochdale, las cooperativas fueron objeto de atención por parte de diferentes escuelas, ya que la transversalidad ideológica y el pluralismo analítico es una de las características de los estudios sobre este tipo de empresas. Desde los socialistas utópicos y los anticapitalistas.

En relación a lo dicho por José Luis Monzón, cabe mencionar que las Cooperativas de ahorro y crédito desde sus inicios tienen un enfoque de apoyo a la asociatividad que busca el crecimiento económico de la sociedad que tiene recursos escasos pero con un intrínseco interés por crecer y contribuir en la economía nacional y por ende en la de sus familias, por ello el sistema de cooperativas no comparte con la escuela capitalista, más bien este sistema se ve en aquellos modelos económicos socialistas como en la actualidad se aplica en varios países del cono Sur.

2.7.2. Principios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

1. **Ingreso libre y voluntario**

Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa. (Cooperativa de Ahorro y Crédito, 2013)

2. **Gestión Democrática**

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones.

3. **Participación Económica**

Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa.

4. **Autonomía e Independencia**

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros

5. **Educación, formación e información**

Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas.

6. **Cooperación entre Cooperativas**

Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

7. **Compromiso con la comunidad**

La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

2.7.3. Historia del Cooperativismo en el Ecuador

Desde el inicio de la historia hasta nuestros días las personas se han apoyado unas en otras para lograr propósitos imposibles de conseguir individualmente, para satisfacer necesidades de subsistencia, para cubrir carencias. Las prácticas de ayuda mutua y solidaridad han estado presente a través de los siglos y se han ido perfeccionando. Al llegar a la modernidad, algunas de estas prácticas configuraron lo que empezó a llamarse como cooperativismo o sociedades de personas. Hoy el cooperativismo es mundialmente conocido y aceptado en los diferentes contextos socioeconómicos; tiene una activa participación en el desarrollo de los países; juega un papel trascendente en el combate a la marginalidad, la pobreza y la injusta distribución de

la riqueza, y aporta al fortalecimiento de la democracia. Por ello, Naciones Unidas declaró el 2012 como el Año Internacional del Cooperativismo. (Miño, 2013)

El cooperativismo *inició formalmente en el Ecuador* a inicios del siglo XX, con el nacimiento de varias cooperativas de consumo y ahorro y crédito promovidas por el Estado, las organizaciones religiosas, los patronos y la cooperación internacional. Luego, con el impulso de los programas de reforma agraria, adquirieron relevancia las cooperativas de producción y comercialización. Con el neoliberalismo, este sector fue perjudicado por el incesante menoscabo de su base doctrinaria y principios, por la agresiva competencia entre cooperativas para captar más clientes y por la falta de cambios estructurales en su institucionalidad. La pérdida de control por parte del Estado y la dependencia de las leyes del mercado conspiraron en su división y debilitamiento. Siempre se vio con preocupación la injerencia estatal en los asuntos del cooperativismo.

Durante años, en nuestro país se fueron desnaturalizando sus objetivos por un sinnúmero de regulaciones ajenas a su naturaleza. Para algunos expertos cooperativistas, las intervenciones del Estado fueron una de las causas principales para su agotamiento. No obstante, hay que reconocer que las cooperativas, en muchos de los casos, actuaron alejadas de sus principios y valores porque asumieron los mismos métodos y resultados de las empresas de lucro. A lo anterior deberíamos añadir que el Ecuador contaba con una institucionalidad de control ambigua y compleja en la que operaban tres instituciones sin ninguna vinculación entre ellas: el Ministerio de Bienestar Social, el Ministerio de Agricultura y Ganadería y la Superintendencia de Bancos. Este inadecuado sistema de control, junto a los obsoletos marcos jurídico e institucional para la promoción del cooperativismo, contribuyó a su disgregación. Históricamente, el Estado demostró total desinterés por este sector, considerado marginal y dedicado a la solución de pequeños problemas.

Así, le privó de campos de acción en el desarrollo del país. Su progreso y aportes en tiempos de crisis para el desarrollo local fueron producto de su creatividad, cohesión social y autocontrol, no de la intervención del Estado. Esta situación varió radicalmente a raíz de la Constitución de Montecristi, aprobada en 2008. Por primera vez se incorporó en la Carta Fundamental el concepto de economía popular y

solidaria, lo que permitió el reconocimiento y compromiso del Estado para favorecer su impulso y desarrollo. Dentro de este marco, el Gobierno actual impulsó un cambio significativo en los instrumentos jurídicos e institucionales para las actividades de las cooperativas, pues tuvo conciencia de que ellas no solo responden, con eficiencia y eficacia, a las fallas del Estado y del mercado sino que contribuyen al desarrollo del país. Su heterogeneidad social y estructural fue tomada como potencial y no como un obstáculo para el desarrollo del Ecuador. Desde 2011, se puso en vigencia la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. Esta ley es pionera en el reconocimiento público y jurídico de las empresas que conforman este sector económico y posibilita el compromiso de los organismos públicos con el fomento y desarrollo de sus organizaciones para favorecer el interés general. Su consecución fue posible debido a la voluntad política del Gobierno y a la capacidad de diálogo permanente y responsable que los representantes de estas organizaciones mantuvieron en estos años. (Miño, 2013)

El Ecuador vive una época de economía social y solidaria en la cual aparece como uno de sus protagonistas el cooperativismo, desde que el Gobierno inicio su gestión en el 2007 la tendencia tuvo una marca social para lo cual dentro del PNBV se planteó el objetivo referente a la Economía Social y Solidaria, este objetivo encaja perfectamente en las cooperativas de ahorro y crédito ya que responden a principios tales como: respeto, transparencia, solidaridad, asociatividad entre los principales.

Hoy en día las COAC's del Ecuador aplican responsabilidad social, por tanto cabe indagar ¿Qué normas aplican con respecto a este tema?, si aplican, ¿cómo lo aplican?, **¿qué estrategias aplican?, *¿Qué indicadores aplican?, en sí la metodología.*** Las respuestas a estas preguntas nos otorgará el desarrollo de la investigación.

Cuadro 5. **Cooperativas financieras por Provincia y por segmento**

Provincia	Por Definir	Segmento 1	Segmento 2	Segmento 3	Segmento 4	Segmento 5	Total por Provincia
Azuay	1	2	7	6	14	23	53
Bolívar	1	1	2	3	3	16	26
Cañar	0	1	0	3	3	15	22
Carchi	0	2	0	2	1	3	8
Chimborazo	2	1	3	5	7	70	88
El Oro	2	1	1	0	6	8	18
Cotopaxi	0	1	0	8	17	55	81
Esmeraldas	0	0	0	0	0	5	5
Galápagos	0	0	0	0	2	2	4
Guayas	2	0	1	5	14	41	63
Imbabura	1	2	1	7	6	12	29
Loja	3	1	2	6	14	33	59
Los Ríos	2	0	0	2	5	17	26
Manabí	5	0	3	5	6	32	51
Morona Santiago	0	0	1	0	1	2	4
Napo	0	0	0	1	1	3	5
Orellana	0	0	0	1	2	2	5
Pataza	2	0	1	1	1	5	10
Pichincha	5	7	7	20	42	96	177
Tungurahua	3	5	5	9	37	105	164
Santa Elena	0	0	0	0	1	6	7
Santo Domingo de los Tsachilas	2	0	0	1	0	4	7
Sucumbios	0	0	0	0	2	3	5
Zamora Chinchipe	0	0	1	2	1	6	10
Total por Segmento	**31**	**24**	**35**	**87**	**186**	**564**	**927**

Fuente. Datos tomados de la lista de organizaciones supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015.

En la tabla N° 5 se observa con claridad que la mayoría de cooperativas están en la zona centro del país, así por ejemplo en Chimborazo se cuantifica 88, Pichincha 177, Tungurahua 164, Cotopaxi 81 cooperativas de ahorro y crédito, lo cual nos daría un acumulado de 497 Coac's entre estas 4 provincias, es decir el 53,61% del total de cooperativas del Ecuador.

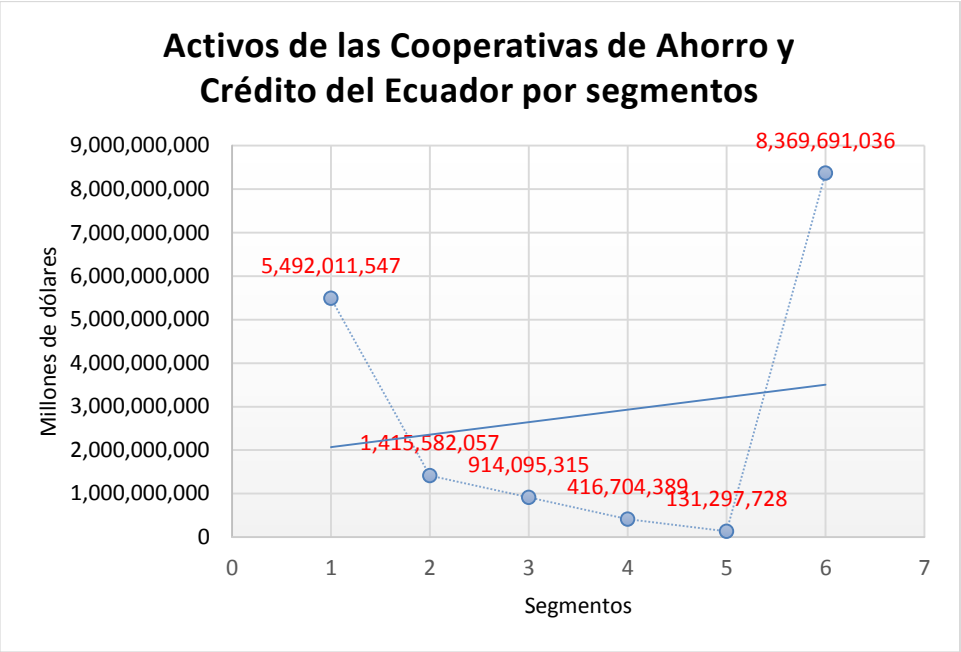


Figura 1. Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador por segmentos. Datos tomados de Boletín Financiero Comparativo, Segmento (1, 2, 3, 4, 5). (2015)

Con respecto a los activos se destaca que las cooperativas del segmento 1 abarcan el 65,61% de activos del total de cooperativas, también se observa que son 24 las cooperativas que se ubican en este segmento por lo tanto se evidencia una amplia diferencia entre el segmento 1 y los otros 4, de esta manera las cooperativas con mayor cantidad de activos, socios y recursos financieros deberían aportar de mejor manera en el área de responsabilidad social ya que es el dinero de la sociedad que les ubica en este sitial. Sin duda que se debe evaluar a todas las cooperativas financieras y por ello es necesario la aplicación de un diseño metodológico que permita obtener información de primera mano de la gestión de responsabilidad social que llevan a cabo.

2.7.4. La Ley de Cooperativas, el ahorro y crédito y el apoyo estatal

El tema de la cooperación en el ahorro y crédito recibe un tratamiento muy destacado en el marco jurídico de la Ley y se despliega con amplitud en el Reglamento General. Lo que significa que el apoyo financiero del Estado para el sector cooperativo en la visión gubernamental de Enríquez Gallo era central. Legalmente

las cooperativas de crédito debían realizar las operaciones de crédito necesarias para fomentar la agricultura y las industrias y desarrollar el ahorro.

Entre los aspectos fundamentales de la Ley de Cooperativas (1937) se encuentra la organización estatal de un sistema de crédito que englobe a las sociedades de crédito cooperativo establecidas por los particulares y que vendría a representar un banco estatal de cooperativas. Llama la atención la concepción sistémica que utiliza la Ley para determinar el crédito cooperativo público, ya que para esos años esa visión técnica era inusual en el medio institucional ecuatoriano. La organización del Sistema de Crédito Cooperativo proviene directamente de la iniciativa del Jefe de Estado, conjuntamente con el Secretario de Previsión Social, los que sin sujetarse a leyes especiales están facultados a obtener empréstitos, utilizar partidas del Presupuesto General del Estado, intervenir para que las Cajas de Previsión, Institutos de Crédito y cualquier otra persona o entidad concedan empréstitos, efectúen descuentos y realicen operaciones bancarias de otra índole. Así como, proceder a constituir garantías necesarias, sin sujetarse a trámite de ley establecido por leyes especiales, a favor de préstamos, anticipos, empréstitos, que se obtuvieren a favor del Sistema de Crédito Cooperativo. El Sistema de Crédito Cooperativo disponía jurídicamente de una organización similar a una cooperativa: estaba dirigido por un Consejo de Administración compuesto de cinco personas: tres nombradas por el Ministerio de Cooperativas y dos por las cooperativas de crédito; por un Consejo de Vigilancia, el que estaba formado por un representante del Ejecutivo, uno por el Contralor General de la República y otro por la Asamblea General de socios; el gerente sería nombrado por el Ministro de Previsión Social. Hay que destacar que este ordenamiento jurídico no se llegó a concretar, como por ejemplo, el Ministerio de Cooperativas.

“La Ley y Reglamento de cooperativas disponían de otras orientaciones para las cooperativas de ahorro y crédito que las destacaba de las otras. Por ejemplo, era obligatorio que se constituya la Federación de Cooperativas de Crédito en el territorio de la República. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito estaban habilitadas para admitir depósitos de sus socios, hacer anticipos, conceder préstamos, realizar cobros y pagos, y realizar todas aquellas funciones “bancarias” necesarias para el

desarrollo de la cooperación crediticia. En el uso de este concepto de bancario la Ley utilizaba un término similar al usado por el sistema bancario. Las tasas de interés, descuentos y primas de las operaciones cooperativas eran fijadas por el Ministerio de Previsión Social y Cooperativas" (Miño, 2013). En síntesis, el apoyo financiero contemplado por el Estado para el sector cooperativo era considerable y extenso, prácticamente ilimitado. No obstante, no consiguió plasmarse en la realidad debido a la brevedad del gobierno de los promotores del sistema, a la inestabilidad política de los años 30 y al cambio de orientación política de los siguientes gobiernos, como el liberal de Aurelio Mosquera Narváez (1938). La Ley de 1937 no logró su institucionalización y por tanto sus alcances fueron limitados.

"Igualmente, la Ley contempla un conjunto de incentivos estatales que estimulan la creación de cooperativas, mediante el apoyo del Estado central y los municipios que ayudarán a las cooperativas con locales, subvenciones, exención de impuestos, materias primas y otros medios que estimaren convenientes para el desarrollo de la cooperación. Las cooperativas gozarían de descuentos en un 25% en el transporte vía ferrocarril, los cooperados dispondrían de acceso a un crédito adicional de la Caja de Pensiones, gozarían de preferencia en los concursos públicos de adquisiciones y liberación de impuestos en los trámites judiciales" (Miño, 2013). En el aspecto institucional la Ley de Cooperativas de 1937 estableció cambios con la creación de un Departamento de Cooperativas, dentro del Ministerio de Previsión Social. El mismo que nunca se constituyó y el tema cooperativo se manejó precariamente por parte de un pequeño Departamento de Asuntos Sociales durante más de dos décadas. Es más, la figura del Departamento desaparece en el marco del Reglamento General de la Ley de Cooperativas expedido en febrero de 1938. En el breve lapso de tiempo entre la expedición de la Ley y el Reglamento General se amplía la denominación a Ministerio de Previsión Social y Cooperativas. La creación de un marco jurídico de fuerte apoyo estatal al sector cooperativo, por parte de un gobierno revolucionario, no se mantuvo en el tiempo pero su vigencia abrió un abanico de posibilidades inmediatas y futuras para el desarrollo de la cooperación sin que el control y participación del Estado creciera con él. Lo que significó que para los años 40 y 50 el aparato estatal fuera débil y se abriera el campo como para que se desvirtúen los principios cooperativos y no se fortaleciera un verdadero actor social, a pesar de un

activo crecimiento en el número de nuevas cooperativas. Sin embargo, constituiría un período fecundo en la definición de las políticas de la transformación agraria y el uso cooperativismo de los años 60.

2.7. 5. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria Del Sistema Financiero

A continuación se destacan artículos que son elementales para la base teórica de esta Investigación:

Título I

Del Ámbito, Objeto y Principios

Art. 1.- Definición.- Para efectos de la presente Ley, se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital. (Registro Oficial, 2011)

Art. 4.- ***Principios.-*** Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios, según corresponda:

a. La búsqueda del buen vivir y del bien común;
b. La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
c. El comercio justo y consumo ético y responsable:
d. La equidad de género;
e. El respeto a la identidad cultural;
f. La autogestión;
g. La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas;
h. La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

Art. 21.- **Sector Cooperativo.-** Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de

propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley, a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Sección 1

De las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Art. 81.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley. (Registro Oficial, 2011)

Art. 82.- Requisitos para su constitución.- Para constituir una cooperativa de ahorro y crédito, se requerirá contar con un estudio de factibilidad y los demás requisitos establecidos en el Reglamento de la presente Ley. (Registro Oficial, 2011)

Art. 83.- Actividades financieras.- Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades:

a. Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado;
b. Otorgar préstamos a sus socios;
c. Conceder sobregiros ocasionales;
d. Efectuar servicios de caja y tesorería;
e. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
f. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
g. Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito;

h. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
i. Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
j. Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;
k. Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos;
l. Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
m. Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales; y,
n. Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia.

Las cooperativas de ahorro y crédito podrán realizar las operaciones detalladas en este artículo, de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo que establezca el Reglamento de esta Ley. (Registro Oficial, 2011)

Art. 85.- Solvencia y prudencia financiera.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito. (Registro Oficial, 2011)

Las regulaciones deberán establecer normas al menos en los siguientes aspectos:

a. Solvencia patrimonial;
b. Prudencia Financiera;
c. Índices de gestión financiera y administrativa;
d. Mínimos de Liquidez;
e. Desempeño Social; y,

f. Transparencia.

Art. 141.- **Incentivos por responsabilidad ambiental.-** El Estado incentivará a las personas y organizaciones sujetas a esta Ley, para que sus actividades se realicen conforme a los postulados del desarrollo sustentable establecidos en la Constitución y contribuyan a la conservación y manejo del patrimonio natural. (Registro Oficial, 2011)

Art. 170.- Infracciones en el Sector Financiero Popular y Solidario.-

a. Ejercer actividades no autorizadas por la Superintendencia;
b. No entregar la información sobre la situación económica y de gestión de la organización;
c. Incumplir las normas de solvencia y prudencia financiera señaladas en el artículo 85 de la presente Ley;
d. Reestructurar créditos otorgados a los gerentes, vocales de los consejos, representantes, empleados o trabajadores de la cooperativa y su cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida;
e. Incumplir con los aportes al Fondo de Liquidez y Seguro de Depósitos del Sector Financiero Popular y Solidario;
f. Ocultar, alterar fraudulentamente o suprimir en cualquier informe de operación, datos o hechos respecto de los cuales la Superintendencia y el público tengan derecho a estar informados y,
g. Obstaculizar la supervisión, la intervención y el control de la Superintendencia o a sus representantes debidamente autorizados u ocultar la verdadera situación de la organización. (Registro Oficial, 2011)

Art. 101.- Segmentación.- Las cooperativas de ahorro y crédito serán ubicadas en segmentos, con el propósito de generar políticas y regulaciones de forma específica y diferenciada atendiendo a sus características particulares, de acuerdo con los siguientes criterios:

a. Participación en el Sector;
b. Volumen de operaciones que desarrollen;
c. Número de socios;
d. Número y ubicación geográfica de oficinas operativas a nivel local, cantonal, provincial, regional o nacional;
e. Monto de activos;

f. Patrimonio; y,

g. Productos y servicios financieros. (Registro Oficial, 2011)

A mayor cumplimiento de estas características las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC´s) deben ser efectivas en sus acciones de Gestión de Responsabilidad Social (GRS), lo cual se convierte en confianza para sus stakeholders.

2.7.6. Relación entre Cooperativismo y Asociatividad

En el Ecuador la asociatividad desarrolla mecanismos de acción conjunta y cooperación empresarial, que contribuye a que las empresas mejoren su posición en el mercado, brindando una estructura más sólida y competitiva. Las empresas que trabajan de manera conjunta cuentan con mayores oportunidades de acceso a servicios, compra de insumos, comercialización y *financiamiento.* La asociatividad facilita la diferenciación de sus productos y servicios, así como los siguientes beneficios:

- Ampliar economías de escala
- Alcanzar nuevos mercados
- Acelerar proceso de aprendizaje mutuo
- Aumentar poder de negociación con clientes y proveedores
- Alcanzar objetivos comunes de mediano y largo plazo
- Responder a las señales del mercado.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son clave para las empresas y asociaciones de pequeños productores que al formar su asociación generen confianza en estas entidades y de esta forma puede acceder a créditos que les permita ser sostenibles y sustentables, a más de ello se pueden recapitalizar y por ende ser competitivos en el mercado ya que un crédito les ayuda a incrementar y mejorarla calidad de su producción.

2.8. Validez y Confiabilidad de Instrumentos

La validez, confiabilidad y consistencia que deben tener los instrumentos y pruebas que se aplican en una investigación requiere del uso de estadísticos que permitan conocer si el instrumento coadyuva a la obtención de la información, ya que de esa forma se mitiga el sesgo de las observaciones realizadas $X_{i,}$ dichos cuestionarios

pueden tener alternativas dicotómicas o tetratómicas con tipos de escala ordinales, nominales, de intervalo o de razón para ello habrá que definir cuáles son cualitativos y cuales cuantitativos de tal modo que se identifique el método estadístico que se va a utilizar en el proceso de validación y confiabilidad del instrumento o en este caso específico de la encuesta que se va aplicar. Es así como la ***confiabilidad*** de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación al mismo objeto de estudio produce resultados iguales, en este caso las Cooperativas de Ahorro y Crédito Riobamba, Educadores de Chimborazo y Bashalán.

Por su parte, la validez busca medir el grado en el cual el instrumento y/o encuesta en realidad mide las variables que se están procesando, de ahí que tenemos:

Validez de contenido: el instrumento refleja un dominio específico del contenido que está en medición, aquí se destacan aquellos trabajos y antecedentes teóricos.

Validez de criterio: compara los resultados obtenidos con los de algún resultado externo que mide lo mismo que está midiendo el instrumento origen.

Validez de Constructo: un constructo es una variable medida dentro de una hipótesis, la validez del constructo es relevante ya que explica con la medición de un concepto es aparente con la medición de otros conceptos que se relacionan de forma teórica.

Un instrumento puede ser válido pero no confiable por lo cual es necesario que cumplan estos dos aspectos para que los datos sean considerados como asertivos y contribuyan a la investigación. Adicional a estos aspectos cabe mencionar la ***objetividad*** del instrumento, es decir que no sea vulnerable a la influencia de los sesgos que pueda tener el investigador/es que administran califican e interpretan el mismo (Hernández, R; Fernández, C; Baptista, P., 2014).

La consistencia interna también resulta destacable ya que en este caso se considera el uso del **ALFA DE CRONBACH** el cual mediante su aplicación dará a conocer la fiabilidad de las encuestas que se apliquen en la investigación mediante un conjunto de ítems que midan la dimensión teórica (constructo), cuanto más se acerque el alfa a 1 pues mayor consistencia tiene los ítems analizados. Las recomendaciones que

George y Mallery sugiere para evaluar el coeficiente el del Alfa de Cronbach son las siguientes: (Mallery & George, 2003).

- Coeficiente alfa > 0.9 es excelente
- Coeficiente alfa > 0.8 es bueno
- Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa > 0.5 es pobre
- Coeficiente alfa < 0.5 es inaceptable

Los valores más altos de Cronbach indican mayor consistencia si supera el 0.8 se habla de fiabilidad y si no supera es un instrumento inconsistente e inestable. El alfa de Cronbach puede ser calculado de forma directa mediante el software SPSS, click en Analizar, Escala, Análisis de la Fiabilidad, se selecciona el total de ítems y por defecto esta seleccionado Alfa, luego Aceptar y se obtiene el valor requerido.

Un método de utilidad es el test ***KMO (Kaiser, Meyer y Olkin)***, el cual relaciona los coeficientes de correlación, r_{jh}, observados entre las variables X_j y Xh, y a_{ij} son los coeficientes de correlación parcial entre las variables X_j y X_h. Cuanto más cerca de 1 tenga el valor obtenido del test KMO, implica que la relación entre las variables es alta. Si KMO ≥ 0.9, el test es muy bueno; notable para KMO ≥ 0.8; mediano para KMO ≥ 0.7; bajo para KMO ≥ 0.6; y muy bajo para KMO < 0.5.

La prueba de ***esfericidad de Bartlett*** evalúa la aplicabilidad del análisis factorial de las variables estudiadas. El modelo es significativo (aceptamos la hipótesis nula, H_o) cuando se puede aplicar el análisis factorial. Las referencias de la prueba de esfericidad de Bartlett son las siguientes:

- Si Sig. (p-valor) < 0.05 se acepta H_0 (hipótesis nula) y KMO > 0.5 entonces se puede aplicar el análisis factorial.
- Si Sig. (p-valor) > 0.05 se rechaza H_0 y KMO > 0.5 entonces no se puede aplicar el análisis factorial. (Factorial, 2011).

Toma de decisión en base a los resultados del análisis factorial/esfericidad de Bartlett:

- **H0:** La matriz de correlaciones es una matriz de identidad, no hay correlaciones significativas entre las variables, no hay consistencia interna.
- **H1:** La matriz de correlaciones no es una matriz de identidad, si hay correlaciones significativas entre las variables, tiene consistencia interna.

Un método coherente y que contribuye a determinar la fiabilidad de un instrumento es el método de las ***dos mitades mediante la fórmula de corrección de Sperman Brown***, para ello se deben seguir los siguientes pasos:

1. Debe administrar el test a una muestra de sujetos una sola vez.
2. Descomponer el test en dos partes de modo que tengan el mismo número de ítems y que puedan ser consideradas paralelas. Calcular la puntuación total en cada una de estas partes. (Es común comparar la primera mitad del test con la segunda, o comparar los ítems pares con los impares).
3. Obtener la correlación entre las partes. Esa correlación, si las formas son paralelas, podría considerarse la fiabilidad de un test con la mitad de ítems.
4. Aplicar sobre esa correlación la corrección de Spearman-Brown para longitud doble.

Esta corrección estima la correlación que se hubiera obtenido entre las partes si hubiesen tenido el mismo número de ítems que el test completo.

2.9. Establecimiento y Prueba de Hipótesis

Para formular hipótesis se requiere de práctica y conocimiento, al inicio habrá confusión para su adecuado planteamiento tanto para Hipótesis Nula (Ho) como para la Hipótesis Alternativa (Ha), usualmente la hipótesis que se investiga es la alternativa y se puede llegar a la conclusión de que la hipótesis investigada es verdadera si se rechaza la Ho, en otras palabras se busca probar la hipótesis. (Pérez, 2009)

Clases de Hipótesis

- Hipótesis de Investigación
- Hipótesis estadísticas
- Hipótesis según la observación del objeto problema
- Hipótesis post-facto

2.9.1. Formas de Prueba Estadística

El proceso de prueba de hipótesis se puede hacer mediante técnicas estadísticas o con técnicas que no requieren el empleo de la estadística. La estadística es necesaria y sin duda existen ***formas*** para probar las hipótesis como por ejemplo pruebas sobre la media de una población para muestra grande, pruebas sobre la media de una población de muestra pequeña, pruebas sobre la proporción de una población, prueba de hipótesis de investigación, prueba de validez de una afirmación y pruebas en caso de tomas de decisiones.

Luego de las distintos tipos de prueba mencionados es necesario generar un orden tentativo para la prueba de hipótesis.

a. Establezca la hipótesis nula y alternativa
b. Especifique el nivel de significancia $\propto$
c. Seleccione le estadístico de prueba que se va a utilizar para probar la hipótesis
d. Con el nivel de significancia determine el valor crítico del estadístico de prueba y exprese la regla de rechazo para Ho
e. Calcule el valor del estadístico de prueba
f. Determine si se rechaza la Ho mediante el valor del estadístico de prueba y la regla de rechazo
g. Con el valor p se reúne los datos muestrales y se calcula el valor del estadístico de prueba
h. Utilice el valor del estadístico de prueba para determinar el valor de p
i. Rechace la hipótesis nula Ho si $p > \propto$

Adicional a esta secuencia de pasos presentada para la prueba de hipótesis cabe ilustrar un mapa de Humberto Ñaupas en su obra Metodología de la Investigación: Cualitativa – Cuantitativa y Redacción de la Tesis.

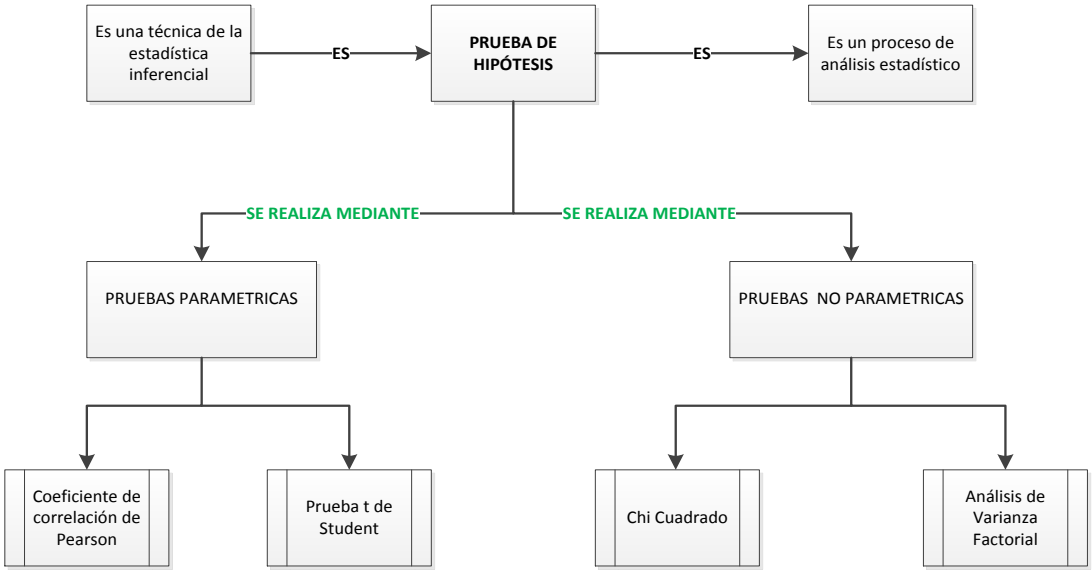


Figura 2. Mapa de la Prueba de Hipótesis. Datos tomados de Ñaupas, H (2014)

Adicional a las formas de prueba estadística cabe mencionar que la ***correlación bivariada*** es una técnica-estadística que determina si dos variables tienen relación entre sí, la intensidad de su relación y la dirección que conlleva. Esta técnica es la más usada para cuantificar la relación de asociación lineal entre dos variables ordinales o métricas en todas las ciencias; la relación entre dos variables, no implica causalidad, según la dirección de la relación las variables se mueven en las misma o distinta dirección, por ello no puede haber causa y efecto.

2.9.2. Chi- Cuadrado

La prueba de ji cuadrada (chi-cuadrado, χ^2) es un procedimiento de elección para contrastar hipótesis. Esta prueba estadística se emplea en el análisis de dos o más grupos y de dos o más variables. Los valores que toman estas variables se resumen en "tablas de frecuencias" (tablas de contingencia), las cuales permiten ordenarles y comparar su ocurrencia.

Las tablas de contingencia se utilizan cuando se desea examinar la relación entre dos variables categóricas, o bien explorar la distribución que posee una variable categórica entre diferentes muestras. La prueba de independencia de ji-cuadrado (chi-cuadrado, χ^2) contrasta la hipótesis de que las variables son independientes, frente a la hipótesis alternativa de que una variable se distribuye de modo diferente para los diversos niveles de otra, los requisitos para la aplicación del chi–cuadrado son los siguientes:

- Muestras independientes
- Las variables son cualitativas o categóricas
- Las mediciones de la variable están en escala nominal
- Las categorías de cada una de las variables son mutuamente excluyentes.
- El valor del estadístico $\chi 2$ se podrá aproximar por una distribución Chi-cuadrado cuando el tamaño muestral (n) sea grande ($n > 30$), y todas las frecuencias esperadas sean iguales o mayores a 5 (en ocasiones deberemos agrupar varias categorías a fin de que se cumpla este requisito).
- Las observaciones son obtenidas mediante muestreo aleatorio a partir de una población particionada en categorías.

En si la prueba de chi-cuadrado ayuda a adoptar la decisión más adecuada con respecto a las hipótesis. Las fórmulas de chi-cuadrado tienen variaciones según los datos que se desee estudiar, pero en todos los casos se requiere que los datos se presente en forma de frecuencia. (Ñaupas, 2014)

2.9.3. Prueba de Bondad de Ajuste

Los intervalos de confianza y los contrastes de hipótesis sobre parámetros poblacionales se basan en suponer que la población sigue una determinada distribución de probabilidad (normal, en muchos casos). Puesto que las conclusiones de dichos contrastes dependen de la elección de la distribución teórica, es importante determinar si dicha hipótesis puede ser correcta. Evidentemente, al trabajar con una muestra de una población, siempre existirán diferencias entre la distribución teórica y la observada. Sin embargo, habrá que comprobar si dichas desviaciones pueden ser debidas al azar o, por el contrario, proporcionan evidencias de que la distribución

supuesta es incorrecta. Con este fin, en esta sección se presenta una prueba para, a partir de una muestra, determinar si una población sigue una distribución teórica especıfica. El estadístico de prueba tiene distribución ji cuadrada con k-1 grados de libertad, siempre que las frecuencias esperadas sean 5 o más para todas las categorías. (Anderson, 2005)

2.9.4. Análisis Factorial

El Análisis Factorial es una técnica estadística multivariante cuyo principal propósito es sintetizar las interrelaciones observadas entre un conjunto de variables en una forma concisa y segura *como una ayuda a la construcción de nuevos conceptos y teorías*. Para ello utiliza un conjunto de variables aleatorias inobservables, que llamaremos factores comunes, de forma que todas las covarianzas o correlaciones son explicadas por dichos factores y cualquier porción de la varianza inexplicada por los factores comunes se asigna a términos de error residuales que llamaremos factores únicos o específicos. El Análisis Factorial puede ser exploratorio o confirmatorio, el análisis exploratorio se caracteriza porque no se conocen a priori el número de factores y es en la aplicación empírica donde se determina este número. Por el contrario, en el análisis de tipo confirmatorio los factores están fijados a priori, utilizándose contrastes de hipótesis para su corroboración. (Hair, 1983)

2.10. Nivel de Significancia

El nivel de significancia está encaminada a determinar la probabilidad de error permisible, proporcionando criterios para decidir acerca de la situación. Este nivel se expresa en términos porcentuales, por ejemplo si se trabaja con un nivel de significancia del 5%, significa que los eventos deben suceder en un 95% de las observaciones Xi. (Ñaupas, 2014)

En la mayoría de casos la significancia se presenta en forma decimal, cuando la significancia es de 5% equivale a 0.05 y el margen de confianza es 0.95, juntas estas dos cifras obtendremos un total de 1, el nivel de significancia suele ser más fino en varios casos por lo que exigen que los hechos que ocurren al azar tengan porcentajes bajos, ejemplo: 0.2, 0.1 y 0,01%, este tipo de niveles se usan en estudios de salud que requieren de mayor exactitud en sus resultados para la adecuada toma de decisiones.

Cuando al momento de decidir la aceptación o rechazo de la hipótesis que le interesa al investigador se pueden presentar dos tipos de errores, el Error tipo II que siendo la H_0 falsa pero fue aceptada como verdadera y el Error Tipo I, esto es, se rechaza H_0 siendo verdadera. Una vez conocidos estos tipos de error podemos decir que si los datos muestrales son consistentes con H_0, la hipótesis nula, se adopta la práctica de llegar a la conclusión de no rechazar la hipótesis nula. Se prefiere esta conclusión en lugar de "aceptar H_0", porque si se acepta H_0 se corre el riesgo de cometer un error de tipo II.

El p valor (p value) al ser un valor de probabilidad varia de 0 a 1, nivel de significancia 5% o 0,05. La significación (Sig.), viene dado por la significación estadística, si el valor de sig. es < 0,05 se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), pero si el valor de sig. es > 0,05 se acepta la hipótesis nula (H_0) y por ende se rechaza la hipótesis alterna (H_a), es decir, si no existe relación entre las variables que propone el investigador en su estudio, se recomienda buscar otras variables de asociación. El 0,05 se interpreta como un *valor significativo*, pero si el investigador quiere ser más exigente puede fijarse un valor p del 0,01 que se interpretaría como un *valor estadístico altamente significativo*.

2.10.1. Mecánica de la Prueba de significación

La prueba de significación se basa en el siguiente proceso formal:

a. Escoger una variable que valore el objetivo del estudio
b. Fijar un diseño de recogida de datos y un estadístico que resuma los resultados de la variable
c. Definir la hipótesis H que se desea rechazar
d. Describir la distribución del estadístico bajo H y las premisas necesarias, escribiendo el plan de análisis estadístico.
e. Acotar el valor de p que llevaría a rechazar H, usualmente p=0.05
f. Calcular el valor p.
g. Detallar el índice de confianza 95%.

En resumen primero el diseño con la hipótesis y la variable, luego los datos y al final al p con índice de confianza de 95%. (Cobo, Cortés, & González, 2014)

2.10.2. Cuantificación de datos Cualitativos

Los datos registrados, impresos, manuscritos o desgravados en forma de notas tomadas durante una observación, respuestas libres a preguntas abiertas, transcripciones de entrevistas individuales o discusiones de grupo, libros, artículos periodísticos, entre otros, pueden ser procesados mediante el tratamiento cuantitativo de lo cualitativo.

Este enfoque no es nuevo en la investigación de mercado. El procedimiento interpretativo estándar que se da, tanto de las preguntas abiertas como del análisis de contenido, comprende: reducción de los datos, selección de palabras claves, agrupamientos de frases en dimensiones, edición de categorías exhaustivas, codificación de categorías. Pero el análisis se transforma en una cuantificación de códigos numéricos, el recuento de códigos y la obtención de distribuciones de frecuencias; independientemente de la estructura y significación del contenido de las categorías.

El procedimiento tradicional de la cuantificación de datos cualitativos es la categorización, la codificación y la tabulación. De este modo el dato textual se reduce a un tratamiento y análisis de datos numéricos. Interesa más la frecuencia de los códigos que el propio contenido de las categorías. (Rodríguez R. , 2003)

2.11. Agrupación, Recodificación y Transformación de Variables

Es habitual encontrarse con archivos de datos que necesitaran ser cuidadosamente preparados antes de poder aplicar cualquier análisis estadístico. La preparación del archivo de datos incluye desde la simple detección y corrección de los posibles errores cometidos al introducir datos, hasta sofisticadas transformaciones necesarias para llegar a obtener las variables que realmente interesan, de allí que es necesario pasar por la recodificación de los códigos utilizados para los valores de una o más variables, o la creación de nuevas variables a partir de otras ya existentes.

El menú Transformar de la barra de menú principal incluye una serie de opciones que permiten efectuar diferentes tipos de transformaciones, pero previo a la recodificación se debe llevar a cabo el *cálculo de variables*; se pueden generar nuevas variables mediante transformaciones numéricas sobre valores de las variables originales o pre-existentes.

De igual manera en el software SPSS, seleccionar en la barra de menú Transformar → Calcular, en esta etapa el investigador tiene varias opciones de funciones y operaciones que se ajustan a las necesidades del investigador, recordar que se debe asignar un nuevo nombre a la variable calculada según lo requerido, por defecto, la nueva variable que se forme será numérica.

"Una vez asignado un nombre a la variable seleccionada, se debe definir la expresión numérica que va a permitir calcular los valores de la misma. Esta expresión puede constar de los siguientes elementos: nombres de variables del fichero original, constantes, operadores y funciones. Esta se escribe en el cuadro de expresión numérica, para escribir esta expresión se puede tipear directamente o emplear los siguientes componentes del cuadro: la calculadora, la lista de variables del fichero original y la lista de funciones". (Pilco, 2017)

2.12. MARCO CONCEPTUAL

Administración Pública: es un término de límites imprecisos que comprende el conjunto de organizaciones públicas que realizan la función administrativa y de gestión del Estado y de otros entes públicos con personalidad jurídica, ya sean de ámbito regional o local.

Accionista: es aquella persona natural (persona física) o jurídica que es propietaria de acciones de los distintos tipos de sociedades anónimas o comanditarias que pueden existir en el marco jurídico de cada país.

Benchmarking: Es la búsqueda de aquellas mejores prácticas que conducen al desempeño excelente de una compañía, en otras palabras la lucha por ser el mejor de lo mejor. Según la International Benchmarking Claeringhouse (1997) es: "Proceso

de comparar y medir continuamente una organización con los líderes del negocio en cualquier parte del mundo para obtener mayor información que ayude a la empresa a tomar medidas para mejorar su propio desempeño.

Cadena productiva es el conjunto de operaciones necesarias para llevar a cabo la producción de un bien o servicio, que ocurren de forma planificada, y producen un cambio o transformación de materiales, objetos o sistemas.

Directivo: se denomina a quien está a cargo de la dirección o coordinación de la organización, institución o empresa, o bien de una parte de ella como es un departamento o un grupo de trabajo. Como seria por ejemplo, un gerente general, un gerente de finanzas, un gerente de personal, gerentes de sección, gerentes de turno, gerentes de proyecto, etc.

Eficiencia: La definición más utilizada es aquella que nos indica que ésta sirve para dar cuenta del uso de los recursos o cumplimiento de actividades de dos maneras: la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos que se había estimado utilizar, y grado en que se aprovechan los recursos utilizados dentro del proceso de trasformación de los productos y servicios.

Eficacia: Valora el impacto de lo que hacemos, del producto o servicio que tenemos o préstamos. No basta con producir 100% de efectividad tanto en cantidad y calidad sino que es necesario que ese producto sea el adecuado y que a la vez satisfaga las necesidades del cliente y nos dé una participación relativa en el mercado con beneficios sociales para la comunidad.

Empowerment: Significa dejar actuar con responsabilidad, liderazgo y dando información oportuna, decidiendo en el momento en que el cliente lo necesita; es decir hacerlos sentir creadores de su propio trabajo y dueños de la empresa.

Estrategia: Es el camino para posicionar un concepto (Ganar, conocer, innovar, capacitar), sugiere el conjunto de acciones organizadas y de un trabajo del intelecto creativo. Su aplicación requiere de la planeación, dirección, ejecución, seguimiento y evaluación de cada acción estratégica. Sin embargo es necesario considerar la oportunidad del momento, los recursos y el espacio de implantación. La estrategia

requiere de la formulación de una idea inicial. Esta idea debe caracterizarse por una cualidad inapelable o inevitable, *la innovación*.

Gestión: Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa.

Gestión o administración por procesos de negocio: (Business Process Management o BPM en inglés) a la metodología corporativa cuyo objetivo es mejorar el desempeño (Eficiencia y Eficacia) de la Organización a través de la gestión de los procesos de negocio, que se deben diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua. El Modelo de Administración por Procesos, se refiere al cambio operacional de la empresa al migrar de una operación funcional a una operación de administrar por procesos.

Gobierno Corporativo se refiere al conjunto de principios y normas que regulan el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de gobierno de la empresa, como son los tres poderes dentro de una sociedad: los Accionistas, Directorio y Alta Administración.

Modelos: Esquemas ideales que se asumen como válidos y que pueden ser mejorados para el logro de un objetivo (López 2003). Se deben cumplir las premisas del modelo para que éste tenga una mayor probabilidad de éxito.

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (**OCDE**) es una organización de cooperación internacional, compuesta por 34 estados, cuyo objetivo es coordinar sus políticas económicas y sociales. Fue fundada en 1960 y su sede central se encuentra en el Château de la Muette, en la ciudad de París (Francia). Los idiomas oficiales de la organización son el francés y el inglés.

Reputación Empresarial: Es una percepción que se tienen desde el exterior de la empresa sobre una o varias cualidades de ésta. Esta percepción, que queda plasmada en una frase o juicio más o menos elaborado, es la reputación que ha alcanzado la empresa en la mente del sujeto que emite el juicio. La percepción es otorgada por el mercado, teniendo en cuenta una serie de atributos empresariales.

Responsabilidad Social Empresarial: hace referencia al buen gobierno de la empresa, a una gestión ética y sostenible y, más ampliamente, al conjunto de compromisos de carácter voluntario que una empresa adquiere para gestionar su impacto en el ámbito laboral, social, ambiental y económico, tratando de hacer compatibles el objetivo financiero tradicional de obtención del máximo beneficio con la generación de beneficios para el conjunto de la sociedad.

Cliente: es aquella persona que utiliza o compra un servicio o bien de forma duradera, para el caso COAC´s aquellos socios que usan los servicios con continuamente.

Consumidor: aquella persona que usa o compra un bien esporádicamente pero en lo posterior no vuelve a utilizar la oferta de la empresa.

Segmento de COAC's: ubicación de cada cooperativa de ahorro y crédito en función a parámetros planteados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

TBL: cuenta de triple resultado

Stakeholders: es un término inglés utilizado por primera vez por R. E. Freeman en su obra: "Strategic Management: A Stakeholder Approach" (Pitman, 1984), para referirse a quienes pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa.

2.13. HIPOTESIS Y VARIABLES

2.13.1. Hipótesis Principal

La aplicación de los Indicadores Ethos incide en el fortalecimiento de la Gestión de Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador.

2.13.2. Hipótesis Secundarias

- La divulgación de la acciones de responsabilidad Social por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito incide en el conocimiento de la Comunidad.

- El nivel de conocimiento de la comunidad con respecto a las acciones de responsabilidad social que aplican las cooperativas de ahorro y crédito incide en la percepción de su fortalecimiento.
- La divulgación de la acciones de responsabilidad Social por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito incide en la percepción de su fortalecimiento

2.14. Identificación de Variables

- **Variable Independiente:** Indicadores Ethos
- **Variable Dependiente:** Gestión de Responsabilidad Social.

Cuadro 6. **Operacionalización de Variables**

VARIABLE INDEPENDIENTE	**CONCEPTUALIZACIÓN**	**DIMENSIONES**	**INDICADORES**	**INSTRUMENTOS**
Aplicación de Indicadores Ethos	Herramienta que coadyuva en el fortalecimiento de la gestión de responsabilidad social y el desarrollo sustentable.	Valores, Transparencia y Gobernanza Público Interno Medio Ambiente Proveedores Consumidores y Clientes Comunidad Gobierno y Sociedad	**38 Indicadores Ethos** Autorregulación de la conducta. Relaciones transparentes con la sociedad. Diálogo y participación. Respeto al individuo. Trabajo decente. Responsabilidad frente a las generaciones futuras. Selección, evaluación y asociación con proveedores Dimensión social del consumo	Encuestas Estructurada Observación no estructurada

			Relaciones con la comunidad local Acción social Transparencia política Liderazgo social	
V. DEPENDIENTE	**CONCEPTUALIZACIÓN**	**DIMENSIONES**	**INDICADORES**	**INSTRUMENTOS**
Fortalecimiento de la Gestión de Responsabilidad Social	Son las acciones planificadas por una organización en relación a lo económico, social y ambiental	Valores, Transparencia y Gobernanza Público Interno Medio Ambiente Proveedores Consumidores y Clientes Comunidad Gobierno y Sociedad	**36 referencias de indicadores Ethos de la encuesta dirigida a la comunidad** Derechos humanos Difusión de valores y principios éticos Seguimiento de la legislación vigente Convocatoria de la asamblea para elección de órganos directivos Renovación de los órganos directivos periódicamente	Encuestas Estructurada Entrevistas no Estructurada Observación no estructurada

			Dialogo con los públicos de interés Combate de prácticas desleales en precios de productos financieros. Informes de impacto social, ambiental y económico Compromiso de los empleados con la gestión Libertad para la actuación de los sindicatos Proyectos que aportan al desarrollo de los niños Prácticas anti discriminatorias Valoración de las capacidades potenciales de los empleados Mejoras en las condiciones de trabajo de sus empleados	

			Capacitación de su personal Evasión de despidos del personal y preparación para la jubilación Desarrollo de programas de mejoramiento ambiental Desarrollo de acciones de educación ambiental Prevención de impactos ambientales causados por sus procesos Reutilización de residuos Selección y evaluación de proveedores Tratamiento de temas de erradicación del trabajo infantil y forzado Revisión de temas de tercerización con los proveedores Transparencia en la negociación con	

			sus proveedores Política de comunicación con los socios Solución de reclamos de los socios Estudio de posibles daños económicos que puede causar sus productos Respuesta a los reclamos de la comunidad Donativos a pedidos de apoyo con la comunidad Fondo o presupuesto para la comunidad Participación de empleados en proyectos sociales Actividad político partidaria Procedimientos anti corrupción	

			Participación en comisiones de Responsabilidad Social Cumplimiento de obligaciones fiscales Consolidación del concepto y práctica de la Responsabilidad Social	

Fuente. Elaboración propia

Cuadro 7. **Matriz de Consistencia**

PROBLEMA GENERAL	**OBJETIVO GENERAL**	**HIPOTESIS GENERAL**	**VARIABLES**	**INDICADORES**	**TECNICAS /INSTRUMENTOS RECOLECCION DE DATOS**	**INSTRUMENTOS DE PROCESAMIENTO**
Problema Principal ¿Existe incidencia de la aplicación de "INDICADORES ETHOS" en el fortalecimiento de la Gestión de Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador?	**Objetivo Principal** Determinar la incidencia de la aplicación los INDICADORES ETHOS en el fortalecimiento de la Gestión de Responsabilidad Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador.	**Hipótesis Principal** La aplicación de los Indicadores Ethos incide en el fortalecimiento de la Gestión de Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador.	**Vi =** Indicadores Ethos **Vd =** Gestión de Responsabilidad Social	Valores, Transparencia y Gobernanza Público Interno Medio Ambiente Proveedores Consumidores y Clientes Comunidad Gobierno y Sociedad	Encuestas no estructurada Encuesta preestablecida Encuesta estructurada Observación no estructurada	Estadística Descriptiva: Procesamiento, tabulación, gráficos e interpretación. Estadística Inferencial: Chi- Cuadrado Bondad de Ajuste Análisis Factorial Análisis de datos con SPSS: correlación de variables e interpretación.

Problemas Específicos ¿Existe incidencia de la divulgación de la acciones de responsabilidad Social por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el conocimiento de la Comunidad?	**Objetivos Específicos** Determinar la incidencia de la divulgación de la acciones de responsabilidad Social por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el conocimiento de la Comunidad	**Hipótesis Específicas** La divulgación de la acciones de responsabilidad Social por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito incide en el conocimiento de la Comunidad.	**Vi=** Divulgación de acciones de responsabilidad social **Vd=** Conocimiento de la Comunidad	Valores, Transparencia y Gobernanza Público Interno Medio Ambiente Proveedores Consumidores y Clientes Comunidad Gobierno y Sociedad		
¿Existe incidencia del nivel de conocimiento de la comunidad con respecto a las acciones de responsabilidad social que aplican las cooperativas de ahorro y	Determinar la incidencia del nivel de conocimiento de la comunidad con respecto a las acciones de responsabilidad social que aplican las	El nivel de conocimiento de la comunidad con respecto a las acciones de responsabilidad social que aplican las cooperativas de ahorro	**Vi=** Nivel de conocimiento **Vd=** Percepción de su	Valores, Transparencia y Gobernanza Público Interno Medio Ambiente Proveedores Consumidores y		

crédito en la percepción de su fortalecimiento.	cooperativas de ahorro y crédito en la percepción de su fortalecimiento.	y crédito incide en la percepción de su fortalecimiento.	fortalecimiento.	Clientes Comunidad Gobierno y Sociedad		
¿Existe incidencia de la divulgación de la acciones de responsabilidad Social por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la percepción de su fortalecimiento?	Determinar la incidencia de la divulgación de la acciones de responsabilidad Social por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la percepción de su fortalecimiento	La divulgación de la acciones de responsabilidad Social por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito incide en la percepción de su fortalecimiento	**Vi=** Divulgación de acciones de Responsabilidad Social **Vd=** Percepción del fortalecimiento	Valores, Transparencia y Gobernanza Público Interno Medio Ambiente Proveedores Consumidores y Clientes Comunidad Gobierno y Sociedad		

Fuente. Elaboración propia

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo, métodos, diseño y nivel de investigación

El **enfoque de la investigación es cualitativo y cuantitativo** debido a que se busca dar respuesta a los objetivos planteados, tanto en la aplicación de los indicadores Ethos a las COAC's objeto de estudio, como en el conocimiento de las acciones de RS por parte de la comunidad en la que actúan las Cooperativas de Ahorro y Crédito Riobamba, Educadores de Chimborazo y Bashalán. Este enfoque se debe a que se aplicaron preguntas de profundidad, luego preguntas para cada indicador con 2 opciones (SI y NO), lo cual conllevó a mantener el status de cualidad pero al realizar una ponderación de estos resultados se obtuvieron datos cuantitativos mediante una calificación de cumplimiento y no cumplimiento en las tres cooperativas, +1 si cumple y -1 no cumple (acciones de responsabilidad social)

El **nivel investigativo es descriptivo y correlacional**. Descriptivo porque recopila datos e información sobre características o dimensiones (temas de Ethos) sobre el objeto de estudio (cooperativas de ahorro y crédito) a partir de una muestra o toda la población seleccionada de forma cuidadosa, lo cual en lo posterior permitirá verificar las tres hipótesis secundarias mediante el coeficiente estadístico Chi-cuadrado. Correlacional (3 objetivos secundarios) porque determina la medida en que las variables de estudio se correlacionan entre sí, es decir el grado de variación de un factor en función a otro, por ejemplo, la variación entre al factor divulgación de acciones de RS por parte de las COAC's con respecto a la percepción del fortalecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, *por lo tanto el nivel investigativo correlacional es parte de la propuesta que señala la construcción de un modelo metodológico* (diseño de estrategias) basado en los indicadores Ethos que coadyuve al fortalecimiento de la gestión de responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito.

El método analítico consiste en descomponer en partes algo complejo. Se desintegra en sus partes a un objeto, hecho o idea, para, describirlas, enumerarlas, demostrarlas, o lo que es más importante, para explicar las causas de los hechos o fenómenos que

constituyen el todo. Es decir el análisis está orientado a las variables: gestión de responsabilidad social e Indicadores Ethos en sus 7 temas.

El **diseño investigativo** hace referencia a la incidencia de la aplicación de los indicadores Ethos en la Gestión de Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador, por lo tanto hablamos de un **diseño no experimental** y no paramétrico con características tales como: descripción, observación y transversalidad.

3.2. Unidad de Análisis

La unidad de análisis para la presente investigación hace referencia a 3 Cooperativas de Ahorro y Crédito de la zona centro del Ecuador en vista de que allí están ubicadas la mayoría de cooperativas financieras del país, es así como en Chimborazo se cuantifican 88, Pichincha 177, Tungurahua 164, Cotopaxi 81 cooperativas de ahorro y crédito, lo cual nos daría un acumulado de 497 Coac's entre estas 4 provincias, es decir el 53,61% del total de cooperativas del Ecuador, en función a lo mencionado las cooperativas seleccionadas mediante el muestreo aleatorio por conglomerados (al azar) son las Cooperativas de Ahorro y Crédito Riobamba, Educadores de Chimborazo y Bashalán, estas entidades financieras responden a características similares de acuerdo a sus segmentos y otras dimensiones tales como, activos, # socios, cobertura de la comunidad, entre las principales, lo cual las convierte en referentes y casos de estudio, cabe resaltar que las características que se mencionan responden a la aplicación de la encuesta a Responsables de RS y Balance Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Chimborazo, dicho instrumento se empleó en 86 Cooperativas de ahorro y crédito de Chimborazo.

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. – Segmento 1

  En este segmento se considera a la Cooperativa Riobamba por ser una institución que tiene un valor en activos de $239'659.698 y más de 90.000 socios, ubicándola entre las 10 primeras del país, por lo tanto es un referente del segmento 1, cuya matriz está ubicada en la ciudad de Riobamba.

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo – Segmento 3

  La Cooperativa de Educadores de Chimborazo, también está ubicada en Riobamba, cuenta con activos que sobrepasa los $ 5'000.000, tiene una particularidad, sus socios son trabajadores que pertenecen al gremio del magisterio del Ecuador, por lo tanto trabajan con ese segmento de Riobamba y al Provincia de Chimborazo, la idea radica en identificar características exclusivas de las cooperativas de los 3 segmentos que están siendo analizados.

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Bashalán – Segmento 5

  El segmento 5 no es menos importante ya que a nivel nacional tiene la mayor parte cooperativas en el Ecuador, son 564 cooperativas que como característica fundamental se identificó que son parte del sector indígena, es decir según la constitución del ecuador en el título II, cap. 3 Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria dice:" Art. 35.- Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad". (Constitución del Ecuador, 2008)

  Es en este sector donde se presenta la mayor cantidad de prioridades que se mencionan en el art. 35 y por ello la decisión que la Cooperativa Bashalán sea parte nuestro estudio, debido a que sus socios son de este sector.

3.3. Población de estudio

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. – comunidad, 58590 personas
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo – comunidad, 2892 personas
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Bashalán – comunidad, 1500 personas

3.4. Tamaño de la muestra

La investigación a partir de una muestra tiene muchas ventajas; entre estas destacan las siguientes:

- ✓ Permite que el estudio se realice en menor tiempo.
- ✓ Se incurre en menos gastos.
- ✓ Posibilita profundizar en las variables.
- ✓ Permite tener mayor control de las variables a estudiar.

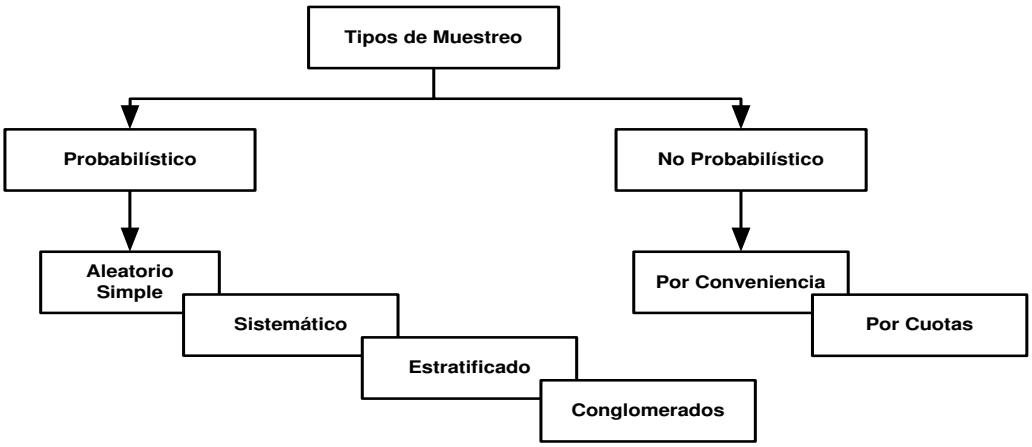


Figura 3. Tipos de Muestreo. Datos tomados de Hernández, R (2014).

Para obtener la muestra de la presente investigación se aplicó el muestreo aleatorio simple (MAS) y el muestreo proporcional mediante las siguientes fórmulas:

FORMULAS DE LA MUESTRA

Muestreo Aleatorio Simple

$$n = \frac{Z^2 pq * N}{E^2\ (N-1) + Z^2 * pq}$$

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población

p= Probabilidad de éxito (50 a 99%)

q= Probabilidad de fracaso (complemento de P (50 a 1%)

E= Error dispuesto a cometer (puede ser de 5, 10, 15, 20 % como máximo esto dividido para 100)

Muestreo Proporcional

$$nh = \frac{Nh}{N}\ (n)$$

nh= muestra de los grupos

Nh= subpoblación o grupo

N= población total y **n=** muestra total

Z= Valor estandarizado que resulta dependiendo del (E) error dispuestos a cometer (1,96; 1,64; 1,44; 1,28)

3.5. Selección de la Muestra

Se aplicó el muestreo aleatorio simple en función a la comunidad de cobertura que informó cada Cooperativa seleccionada, es decir la comunidad en la que se desempeña, cuando se habla de Responsabilidad Social el fin es el ámbito interno y externo pero con mayor énfasis en lo externo ya que allí se mide el impacto social de la RS y porque al encuestar a la comunidad se puede obtener datos de varios grupos de interés que a su vez forman parte de los 7 temas de Ethos, así no se sesga ni se excluye stakeholders y se obtiene información sensata con respecto a las dimensiones y subdimensiones de Ethos pero en términos comprensibles para la comunidad. En ese sentido se calculó el muestreo aleatorio simple y luego de obtener el resultado (MAS) se empleó la fórmula del muestreo proporcional, procedimiento que arrojó los siguientes resultados.

Cuadro 8. **Muestreo aleatorio simple y proporcional**

Cooperativas de Ahorro y Crédito	**Universo/Comunidad de cobertura**	**Muestreo Proporcional**
Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda	58590	355
Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo	2892	18
Cooperativa de Ahorro y Crédito Bashalán	1500	9
TOTAL Universo/muestra	**62982**	**382**

Fuente. Datos tomados de las cooperativas objeto del estudio

MUESTREO ALEATRORIO SIMPLE

$$n = \frac{z^2 * pq * N}{E^2(N-1) + Z^2 * pq}$$

$$n = \frac{1.96^2 * (0.5 * 0.5) * 62982}{0.05^2(62982-1) + 1.96^2 * (0.5 * 0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416 * (0.25) * 62982}{0.0025(62981) + 3.8416 * (0.25)}$$

$$n = \frac{60487{,}9128}{158.4129}$$

$$n = 381.83 \approx 382$$

MUESTREO PROPORCIONAL

$$nh = \frac{58590}{62982} * 382 = 355$$

$$nh = \frac{2892}{62982} * 382 = 18$$

$$nh = \frac{1500}{62982} * 382 = 9$$

3.6. Técnica de Recolección de datos

Observaciones directas: al hacer una visita de campo "in situ" del caso de estudio, se creó la oportunidad para realizar observaciones no estructuradas, que sirvieron para argumentar el estado de situación actual de las cooperativas en términos cualitativos pero en base a las variables del tema.

Encuesta: adicionalmente a la observación se elaboró y aplicó una primera encuesta que surgió de los mismos indicadores Ethos, las preguntas contienen las alternativas necesarias sin perder el hilo del tema, el objetivo de este instrumento fue contribuir con el diagnóstico de las cooperativas en relación al conocimiento interno de los 7 temas que se analizan con los IE. La segunda encuesta (382) se elaboró de forma estructurada pero con la finalidad de medir el nivel de conocimiento de la comunidad de las cooperativas con respecto a la aplicación de acciones de responsabilidad social. Por último se aplicó 38 encuestas que corresponde a los 38 indicadores Ethos, en total 114 encuestas en las 3 cooperativas para estructura la matriz de análisis factorial.

Validez y Confiabilidad: en este ítem se indica que aspectos estadísticos se utilizaron para medir la validez y confiabilidad del instrumento dirigido a la comunidad y también los indicadores con sus respectivos instrumentos, que cabe mencionar tienen una misma estructura, prácticamente siguen un patrón en su estructura, por ello se utilizó:

- Alfa de Cronbach
- Test KMO Kaiser, Meyer y Olkim
- Esfericidad de Bartlett
- Dos mitades mediante la fórmula de corrección de Sperman Brown

Los resultados del uso de los métodos mencionados se desarrollan y explican en el capítulo IV, con esta información se inicia el trabajo medular que culminará con la propuesta en firme de la investigación.

3.7. Análisis e interpretación de la información

En este trabajo se habla de un enfoque de investigación cualitativo y cuantitativo, por lo tanto se consideran los siguientes modos de análisis e interpretación de la información:

El análisis de datos en la etapa **cualitativa** tiene su grado de dificultad y por lo tanto se desarrollarán 3 estrategias analíticas: a. elaboración de parámetros de comparación; b. elaboración de una primera explicación sobre las causas del fenómeno de estudio; y, c. análisis de teorías afines al tema, que consiste en comparar y anotar información reciente con otra registrada anteriormente.

Por otra parte en el enfoque **cuantitativo** se utilizó estadística descriptiva e inferencial. El ***primer enfoque*** permitió procesar, resumir y analizar un conjunto de datos obtenidos de las variables estudiadas en este caso los indicadores Ethos y el nivel de conocimiento de la comunidad con respecto a las acciones de responsabilidad social que aplican las cooperativas que son caso de estudio. A la par se aplicó ***estadística inferencial*** la cual busca generalizar las cualidades observadas de una muestra a toda la población, mediante diseño estadístico no paramétricos (chi-cuadrado) que además es útil para probar las hipótesis secundarias.

Adicional a la práctica y uso de fórmulas estadísticas de forma manual, se aplicó el programa estadístico SPSS el mismo que permitió el análisis de correlación de variables y validación de factores que en lo posterior constituyen la base del diseño metodológico.

Por último la interpretación de la información se redactó de tal modo que sea apropiada para la difusión y transmisión de resultados y evidencias tales como: el problema, métodos, hallazgos y discusión. La redacción está en un lenguaje comprensible para el público y a la vez mantiene su estatus de tecnicismo para el segmento que corresponda.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS, VERIFICACION DE HIPOTESIS Y DISCUSION

4.1. Presentación y Análisis de Resultados

4.1.1. Fiabilidad del Instrumento - Alfa de Cronbach

El coeficiente Alfa de Cronbach mide la fiabilidad de una escala de medida, este índice se aplicó mediante el software SPSS a cada dimensión y/o tema con sus respectivos elementos y al total de temas con el total de elementos (36), cuya finalidad fue que se pueda constatar cada uno de los resultados, los cuales determinan que el instrumento tanto en su totalidad como en sus 7 dimensiones demuestran fiabilidad, es decir que las mediciones son estables y consistentes, por lo tanto es un instrumento adecuadamente elaborado, a continuación se presenta los cálculos respectivos:

4.1.2. Alfa de Cronbach por Dimensiones y/o Temas – Encuestas a la Comunidad de cobertura de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Riobamba, Educadores de Chimborazo y Bashalán.

Cuadro 9. **Tema 1 - Dimensión Valor, Transparencia y Gobernabilidad Cooperativa.**

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	375	98,2
	Excluidos[a]	7	1,8
	Total	382	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,657	8

Fuente. Elaboración propia

Se identifica que en la dimensión Valor, transparencia y Gobernabilidad Cooperativa el coeficiente es cuestionable ya que su valor es > 0.657, por otra parte para Nunnally en las fases iniciales de una investigación un valor de fiabilidad de 0.6 o 0.5 podría ser suficiente.

Cuadro 10. **Tema 2 - Dimensión Público Interno**

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	379	99,2
	Excluidos[a]	3	,8
	Total	382	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,716	8

Fuente. Elaboración propia

Con respecto a la dimensión público interno el alfa de Cronbach marca un valor > 0.716 por lo que el coeficiente es aceptable, dicho resultado se obtiene en base a 8 elementos y 375 casos validos de 382 posibles.

Cuadro 11. **Tema 3 - Dimensión Medio Ambiente**

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	379	99,2
	Excluidos[a]	3	,8
	Total	382	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,746	4

Fuente. Elaboración propia

La dimensión Medio Ambiente fue analizada considerando 379 casos de 382 posibles, es decir 3 casos excluidos, por ello el estadístico de fiabilidad es > 0.746, dándoles un grado de aceptabilidad. A modo de comparación este dato para los autores Huh, Delome & Reid la fiabilidad para un estudio confirmatorio debe estar entre 0.7 y 0.8, lo cual confirma que lo emitido por el índice Alfa de Cronbach es fiable.

Cuadro 12. **Tema 4 - Dimensión Proveedores**

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	382	100,0
	Excluidos[a]	0	,0
	Total	382	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,710	4

Fuente. Elaboración propia

Igualmente como en la dimensión anterior, En este ítem se observa que existe aceptabilidad ya que el alfa de Cronbach determina un valor > 0.710.

Cuadro 13. **Tema 5 - Dimensión Usuarios/Socios**

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	382	100,0
	Excluidos[a]	0	,0
	Total	382	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,421	3

Fuente. Elaboración propia

La aplicación del estadístico en este caso representa una fiabilidad < 0.5 por tanto se define como inaceptable, sin duda resulta preocupante que este tema tenga un valor de 0.421 pero el análisis grupal de los 36 elementos en el cuadro N° 16 consolidado se obtiene un dato que califica como *bueno.*

Cuadro 14. **Tema 6 - Dimensión Comunidad**

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	379	99,2
	Excluidos[a]	3	,8
	Total	382	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,669	4

Fuente. Elaboración propia.

La dimensión comunidad, según George y Mallery, refleja un alfa de Cronbach > 0.6, por lo tanto es un coeficiente cuestionable, si el caso se analiza desde el punto de vista de Nunnally se puede decir que existe fiabilidad al observarse un valor > 0.6.

Cuadro 15. **Tema 7 - Dimensión Gobierno y Sociedad**

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	381	99,7
	Excluidos[a]	1	,3
	Total	382	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,711	5

Fuente. Elaboración propia

El 7mo tema que se refiere a la dimensión gobierno y sociedad presenta un coeficiente de Cronbach > 0.711, es decir es un dato aceptable que demuestra fiabilidad y consistencia interna tanto en la dimensión como en el instrumento en sí.

Cuadro 16. **Alfa de Cronbach – 7 dimensiones**

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	362	94,8
	Excluido[a]	20	5,2
	Total	382	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	36

Fuente. Elaboración propia

Al aplicar el índice alfa de Cronbach en las 7 dimensiones de forma agrupada se obtiene un coeficiente > 0.882, lo que señala un que es un valor bueno que asume que los ítems miden un mismo constructo y que están correlacionados entre sí, en otras palabras el instrumento aplicado a la comunidad que cubre las 3 cooperativas de ahorro y crédito es fiable.

4.1.3. Validez del Constructo o Instrumento – KMO y Esfericidad de Bartlett

La validez se refiere a la capacidad de la investigación para medir lo que se persigue medir, es una técnica que reduce datos y que permite detectar grupos homogéneos, estos grupos se forman entre variables que se correlacionan entre sí, por lo que reduce la dimensionalidad de los datos expuestos y explica la información contenida en los datos.

En esta etapa del esquema investigativo se aplicó KMO y la esfericidad de Bartlett con el afán de que se compruebe las siguientes condiciones.

- KMO > 0.5 y esfericidad < 0.05 entonces se aceptaría la H_0 y se aplica el análisis factorial
- KMO > 0.5 y esfericidad > 0.05 entonces se rechazaría la H_0 y no se aplica el análisis factorial

4.1.4. KMO (Kaiser, Mayer, Olkim), por Dimensiones y/o Temas – Encuestas a Comunidad de cobertura de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Riobamba, Educadores de Chimborazo y Bashalán.

Cuadro 17. **Tema 1 - Dimensión Valor, Transparencia y Gobernabilidad Cooperativa**

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,723
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	344,932
	Gl	28
	Sig.	,000

Fuente. Elaboración propia

Según los datos resultantes de SPSS el coeficiente KMO de 0.723 y de Esfericidad de Bartlett con un Sig. De 0.000, determina que la dimensión valor, transparencia y Gobernabilidad tiene consistencia interna, por tanto las correlaciones son significativas entre sus variables.

Cuadro 18. **Tema 2 - Dimensión Público Interno**

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,729
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	471,320
	Gl	28
	Sig.	,000

Fuente. Elaboración propia

La dimensión público interno señala que la validez del constructo es de 0.729 con una significancia de 0.000, por lo cual KMO es > 0.5 lo que convierte a esta dimensión en valida.

Cuadro 19. **Tema 3: Dimensión Medio Ambiente**

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,707
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	410,864
	Gl	6
	Sig.	,000

Fuente. Elaboración propia

En este caso la medida Kaiser – Meyer – Olkim refleja un valor de 0.734, es decir > 0.5 y el valor de significancia es de 0.000, por ende menor al valor de significancia. En función a estos datos el análisis factorial es viable y los ítems del constructo medio ambiente tienen validez.

Cuadro 20. **Tema 4 - Dimensión Proveedores**

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,734
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	267,302
	Gl	6
	Sig.	,000

Fuente. Elaboración propia

El tema proveedores luego de ser aplicado por SPSS arroja un índice KMO de 0.734 y el coeficiente de Esfericidad de Bartlett con una significancia de 0.000, concluye en que existe consistencia interna ya que KMO > 0.5 y la esfericidad < 0.05.

Cuadro 21. **Tema 5 - Dimensión Usuarios/Socios**

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,546
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	59,116
	Gl	3
	Sig.	,000

Fuente. Elaboración propia

A pesar de que KMO es de 0.546 sigue siendo un valor que permite decir que la dimensión usuario/ socios es consistente, un aspecto importante es que la significancia es < 0,05.

Cuadro 22. **Tema 6 - Dimensión Comunidad**

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,704
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	229,141
	Gl	6
	Sig.	,000

Fuente. Elaboración propia

El análisis de la dimensión comunidad muestra que con 6 grados de libertad se obtuvo un KMO de 0.704 por ende > 0.5 y una esfericidad < 0.05 debido a que la significancia es de 0.000, es decir la dimensión tiene validez como constructo y es válido para que se efectué el análisis factorial.

Cuadro 23. **Tema 7 - Dimensión Gobierno y Sociedad**

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,710
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	365,519
	Gl	10
	Sig.	,000

Fuente. Elaboración propia

Por último la validez de la dimensión Gobierno y Sociedad otorga un KMO de 0.710 > 0.5 y una significancia de 0.000 < 0.05, es decir es factible el análisis factorial y existe validez del tema y/o dimensión.

Cuadro 24. **KMO – consolidado 7 temas/dimensiones**

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,837
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	3500,295
	Gl	630
	Sig.	,000

Fuente. Elaboración propia

La prueba KMO y Bartlett muestran un valor de 0.837 > 0.5 y un valor de 0.000 < 0.05 lo cual conlleva a decir que el constructo es válido en su totalidad y que sus dimensiones agrupadas corroboran la elaboración del análisis factorial. En función a lo explicado se define que el coeficiente de Cronbach emite un resultado de 0.882 y KMO 0.873, por lo tanto son valores cercanos que explican la correlación existente entre las dimensiones del instrumento, lo cual verifica que al aplicar los 2 estadísticos se comprueba la fiabilidad del instrumento aplicado a la comunidad de cobertura de las 3 cooperativas de ahorro y crédito, por lo tanto los datos obtenidos mediante la encuesta da una percepción adecuada de la comunidad con respecto a las acciones de responsabilidad social que aplican las entidades financiera.

Cuadro 25. **Consolidado Porcentual - Encuesta aplicada a la Comunidad de cobertura de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Riobamba, Educadores de Chimborazo y Bashalán.**

INDICADORES		SI	NO	DESCONOCE
CÓDIGO	PREGUNTAS			
AT1	Respeto a los derechos humanos	89.8	2.9	7.3
BT1	Eficacia en la difusión de valores y principios éticos	70.8	13.8	15.4
CT1	La estructura organizacional de la cooperativa sigue la legislación vigente	71.1	7.1	21.8
DT1	Convoca a asamblea para elección de órganos directivos	55.2	13.4	31.4
ET1	Renuevan los órganos directivos periódicamente	56.2	10.5	33.3
FT1	Dialoga con los públicos de interés (socios, empleados)	62.0	14.4	23.6
GT1	Combate prácticas desleales en precios de productos financieros	51.0	15.4	33.5
HT1	Emite informes de impacto social, ambiental y económico	47.4	13.4	39.3
AT2	Promueve el compromiso de los empleados con la gestión	65.7	6.8	27.5
BT2	Ofrece libertad para la actuación de los sindicatos	45.5	14.2	40.3
CT2	Aplica proyectos que aportan al desarrollo de los niños	52.1	13.4	34.6
DT2	Estimula prácticas anti discriminatorias	50.9	16.0	33.1
ET2	Valora las capacidades potenciales de los empleados	61.3	8.6	30.1
FT2	Aplica mejoras en las condiciones de trabajo de sus empleados	57.7	9.4	32.8
GT2	Capacita y perfecciona a su personal	61.8	8.4	29.7
HT2	Evita despidos del personal y los prepara para la jubilación	36.3	16.8	46.8
AT3	Desarrolla programas de mejoramiento ambiental	56.0	11.8	32.2
BT3	Desarrolla acciones de educación ambiental	43.6	19.9	36.5
CT3	Previene impactos ambientales causados por sus procesos	42.8	14.2	43.0
DT3	Reutiliza residuos (papel reciclado)	44.6	18.6	36.7
AT4	Selecciona y evalúa proveedores (garantía, precio, forma de pago)	64.4	6.0	29.6
BT4	Trata temas de erradicación del trabajo infantil y forzado	40.3	20.7	39.0
CT4	Revisa temas de tercerización con los proveedores	35.3	13.6	51.0
DT4	Aplica transparencia en la negociación con sus proveedores	43.2	9.7	47.1
AT5	Aplica política de comunicación con los socios	75.7	8.9	15.4
BT5	Soluciona reclamos de los socios	69.9	12.8	17.3
CT5	Estudia los posibles daños económicos que puede causar sus productos	53.7	9.2	37.2
AT6	Da respuesta a los reclamos de la comunidad	72.8	8.4	18.8
BT6	Responde con donativos a pedidos de apoyo con la comunidad	58.1	15.2	26.7
CT6	Utiliza un fondo o presupuesto para la comunidad	48.3	12.3	39.4
DT6	Sus empleados participan en proyectos sociales	48.7	13.2	38.2
AT7	Tiene actividad político partidaria	46.1	14.9	39.0
BT7	Tiene procedimientos anti corrupción	42.9	18.3	38.7
CT7	Participa en comisiones de Responsabilidad Social	52.6	11.3	36.1
DT7	Cumple con sus obligaciones fiscales	62.5	9.2	28.3
ET7	Consolida el concepto y practica la Responsabilidad Social	56.0	7.3	36.6
MEDIA		55.35	12.22	32.43
DESVIACIÓN ESTÁNDAR		12.05	4.10	9.57

Fuente. Elaboración Propia.

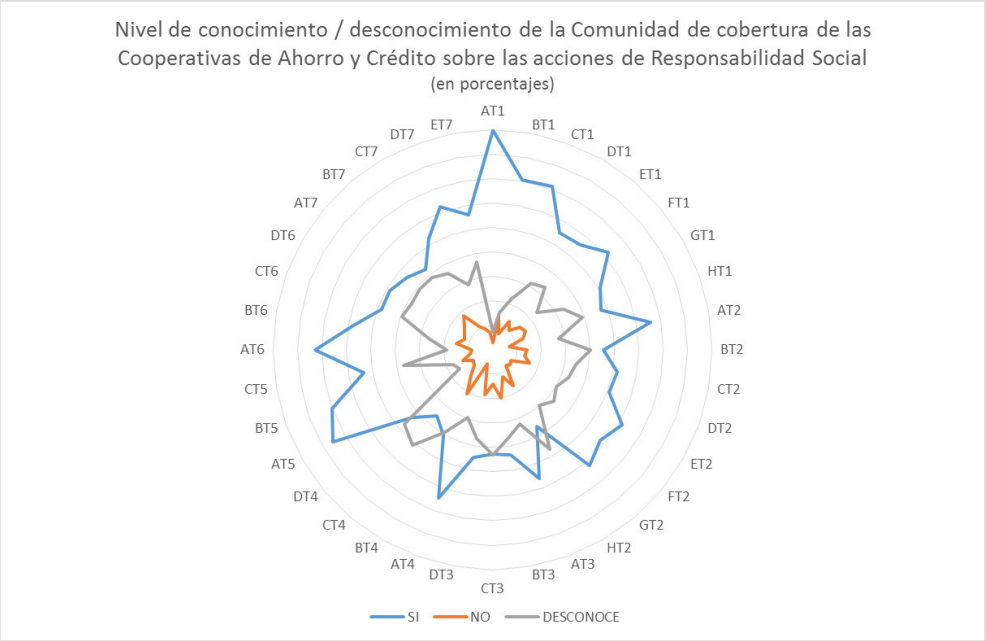


Figura 4. Nivel de Conocimiento y Desconocimiento de la comunidad de cobertura de las Cooperativas de Ahorro y Crédito sobre las acciones de Responsabilidad Social. Datos tomados de encuesta a la comunidad.

En la figura 4 del nivel de conocimiento de la comunidad de cobertura respecto a las acciones de responsabilidad social se observa que el punto más alto es de 89,8%, este punto está ubicado en el código AT1 que habla del respeto a los derechos humanos, el cual es sinérgico al tema 1 y al indicador Compromisos éticos que es parte del tema en mención, otros puntos altos son los códigos AT6, AT4, AT2 y AT5 con los siguientes porcentajes de conocimiento: 72.8%, 64.4%, 65.7% y 75.7% respectivamente por otra parte la comunidad también se pronuncian al decir que conocen que las cooperativas no aplican acciones de RS en puntos tales como: GT1, HT2, BT3, BT4, BT5, BT6 Y BT7, en los elementos mencionados los porcentajes son: 15.4%, 16.8%, 19.9%, 20.7%, 12.8%, 15.2% y 18.3%, porcentajes que indican que lo socios conocen que estas acciones de responsabilidad social son incumplidas por sus cooperativas. En base a lo mencionado en el total del cuadro N° 25 podemos entender que la percepción del conocimiento de la $\bar{X}$ de la comunidad en la alternativa SI es de 55.35%, en la alternativa NO 12.22% y por último la alternativa DESCONOCE con un 32.43%. Entre el NO y DESCONOCE suman una $\bar{X}$ de 44.65%, significa que la comunidad requiere incrementar el conocimiento de lo que hacen las cooperativas en temas de RS.

4.1.5. Alfa de Cronbach – Indicadores Ethos

Cuadro 26. **Indicadores Ethos aplicados a las cooperativas de ahorro y crédito**

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	38	100.0
	Excluidos[a]	0	.0
	Total	38	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.903	4

Fuente: Elaboración Propia

Según el método de ponderación que se aplicó a los resultados cualitativos de los 38 indicadores Ethos, se obtuvo valores que fueron convertidos en porcentuales y en base a ello se calculó el coeficiente de Cronbach de 0.903, por lo tanto es calificado por George y Mallery como excelente, en otras palabras tiene consistencia interna.

Cuadro 27. **Método de las 2 Mitades – Indicadores Ethos**

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	.716
		N de elementos	2[a]
	Parte 2	Valor	.716
		N de elementos	2[b]
	N total de elementos		4
Correlación entre formas			1.000
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		1.000
	Longitud desigual		1.000
Dos mitades de Guttman			.994

Fuente. Elaboración propia

El método de las 2 mitades mediante la fórmula de corrección de Sperman Brown genera una fiabilidad de 0.994, lo cual demuestra que existe un alto grado de fiabilidad en las dos partes del constructo, es decir en relación a los datos generados por las tablas de cumplimiento e incumplimiento y los respectivos porcentajes calculados.

4.1.6. Codificación y Agrupación de variables

Para la codificación de variables se utilizó un código alfa numérico para identificar tanto a los 38 indicadores ETHOS como a los 7 temas en los que se agrupan. Se utilizaron literales ordinales (a,b,c…) para identificar a los indicadores dentro del tema correspondiente; y, literales/numerales (T1, T2….) para identificar a los temas o dimensiones.

Además se utilizó la misma codificación para identificar a las preguntas derivadas de los indicadores que se aplicaron en la encuesta a la comunidad. En tal virtud los 8 indicadores del tema Valores, Transparencia y Gobernanza (T1) tienen la siguiente codificación:

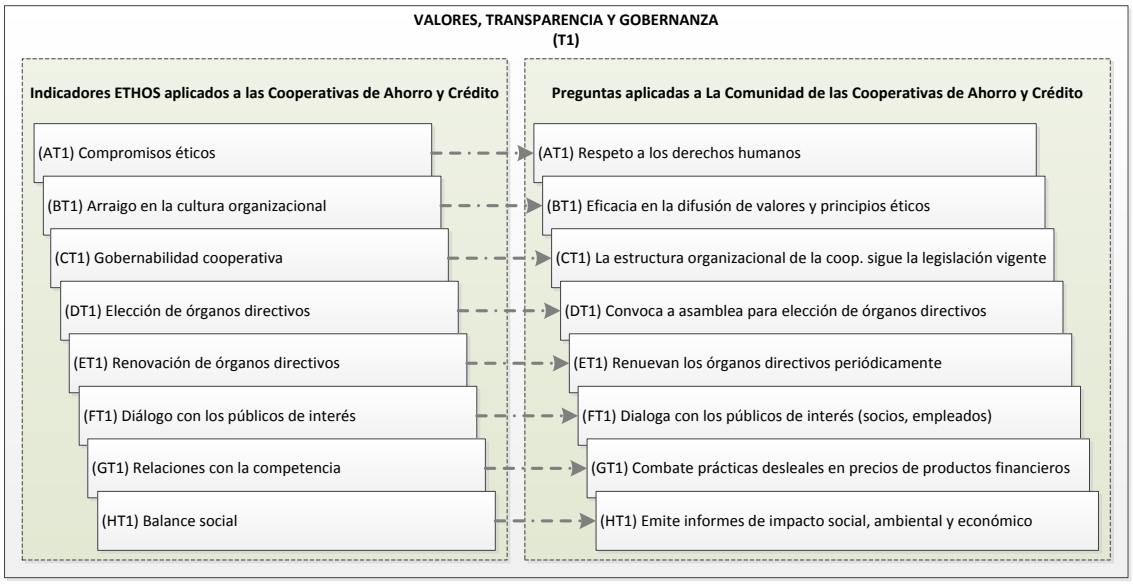


Figura 5. Tema 1. Elaboración propia

Los 9 indicadores del tema Público Interno (T2) con sus correspondientes preguntas del instrumento aplicado a la comunidad se codificaron así, haciendo notar que los indicadores H e I se unificaron para plantear la pregunta H de la encuesta:

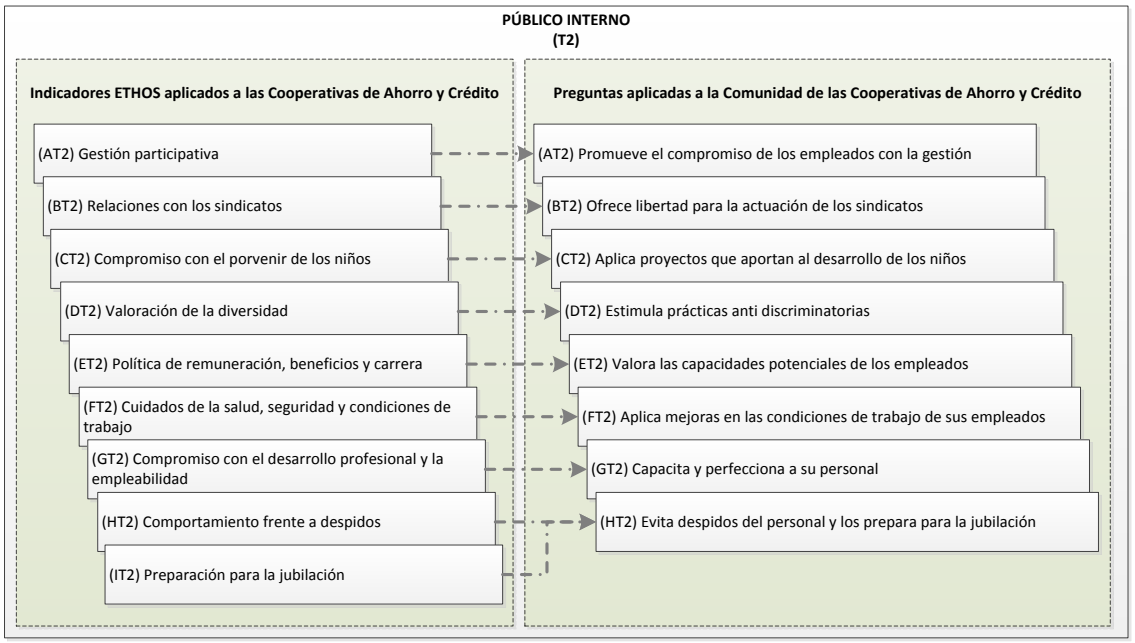


Figura 6. Tema 2. Elaboración propia

Los 4 indicadores del tema Medio Ambiente (T3) con sus correspondientes referencias en la encuesta aplicada a la comunidad presentan la siguiente codificación:

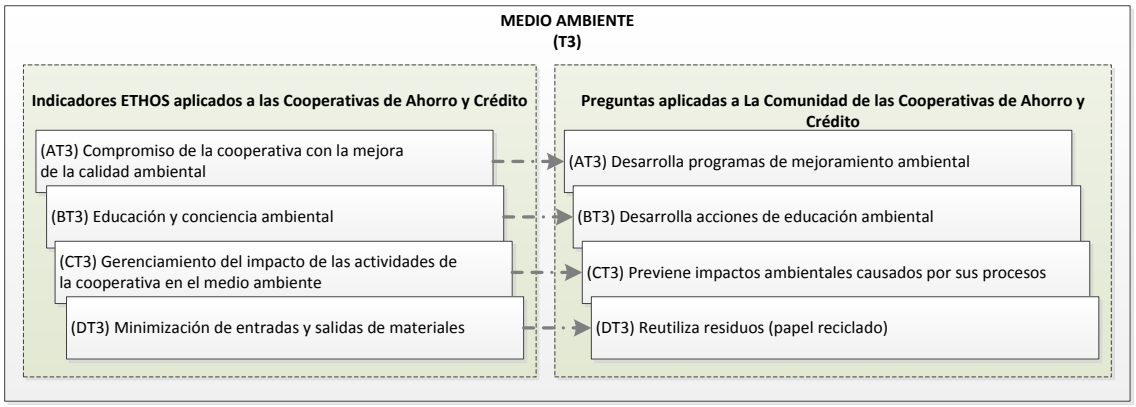


Figura 7. Tema 3. Elaboración propia

Los 5 indicadores del tema Proveedores (T4) con sus correspondientes preguntas del instrumento aplicado a la comunidad se codificaron así, haciendo notar que los indicadores B y C se unificaron para plantear la pregunta B de la encuesta:

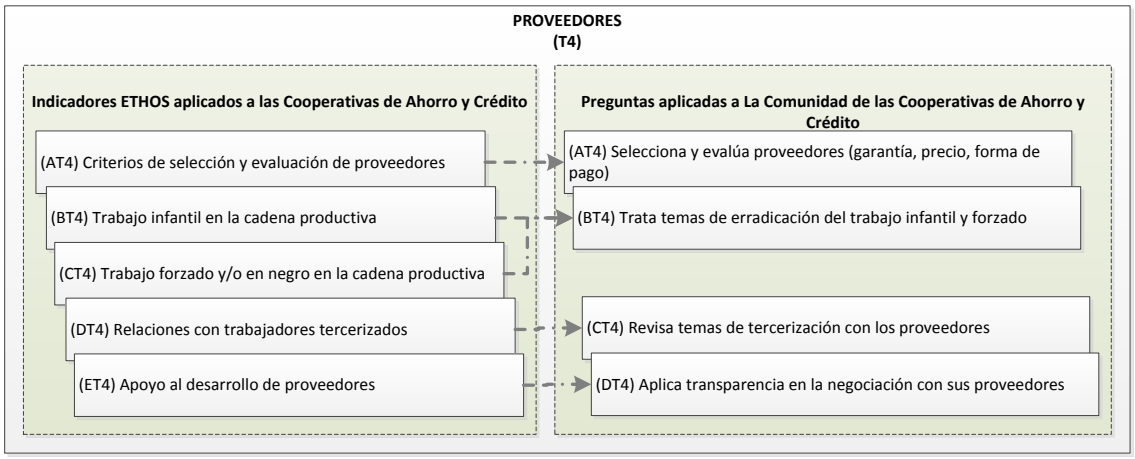


Figura 8. Tema 4. Elaboración propia

Los 3 indicadores del tema Socios (T5) con sus correspondientes referencias en la encuesta aplicada a la comunidad presentan la siguiente codificación:

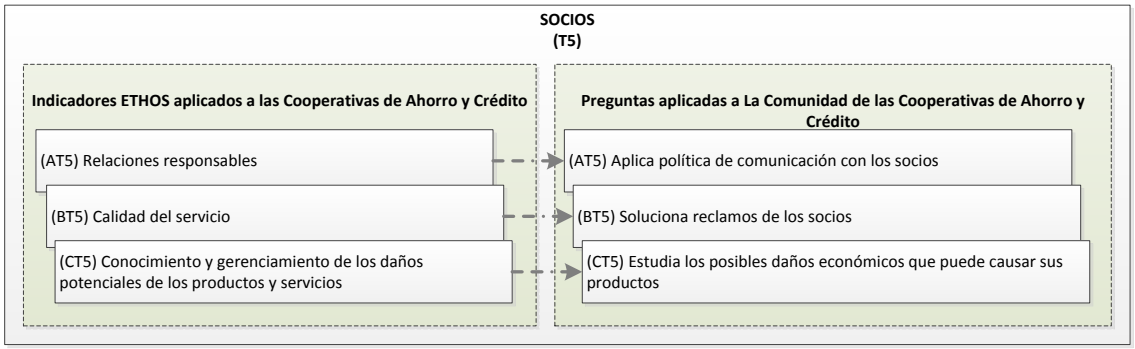


Figura 9. Tema 5. Elaboración propia

Los 4 indicadores del tema Comunidad (T6) con sus correspondientes referencias en la encuesta aplicada a la comunidad presentan la siguiente codificación:

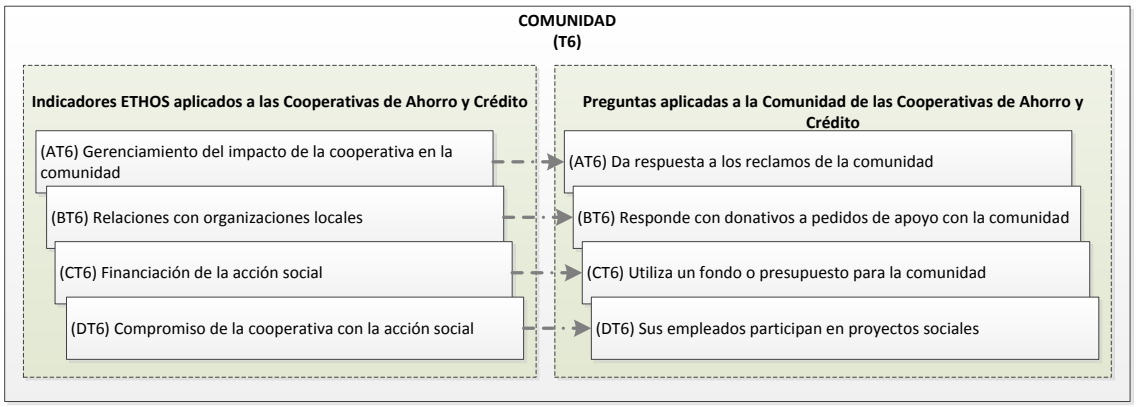


Figura 10. Tema 6. Elaboración propia

Los 5 indicadores del tema Gobierno y Sociedad (T7) con sus correspondientes referencias en la encuesta aplicada a los socios presentan la siguiente codificación:

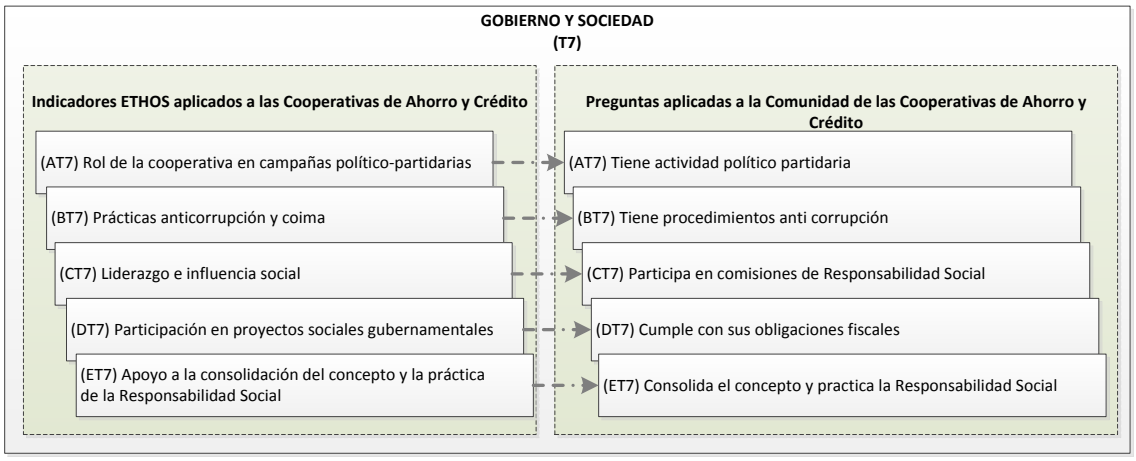


Figura 11. Tema 7. Elaboración propia

Posteriormente para el análisis estadístico de comprobación de hipótesis se recodificaron las variables agrupando los indicadores de aquellos temas que según la LOEPS, Disposición General.- SEGUNDA menciona que el balance social de las Cooperativas deben contribuir con el entorno (ambiente, comunidad y socios), denominando así a la nueva variable Percepción de Fortalecimiento (EXT), de igual manera se agruparon los indicadores de aplicación interna de las Cooperativas (valores transparencia y gobernanza, público interno, proveedores, gobierno y sociedad) recodificándolos en una nueva variable denominada Conocimiento de la comunidad

sobre las acciones de RS de las Cooperativas (INT), por último se agruparon los 7 temas de Ethos y/o grupos de interés en la variable Divulgación de Responsabilidad Social (INT) y (EXT).

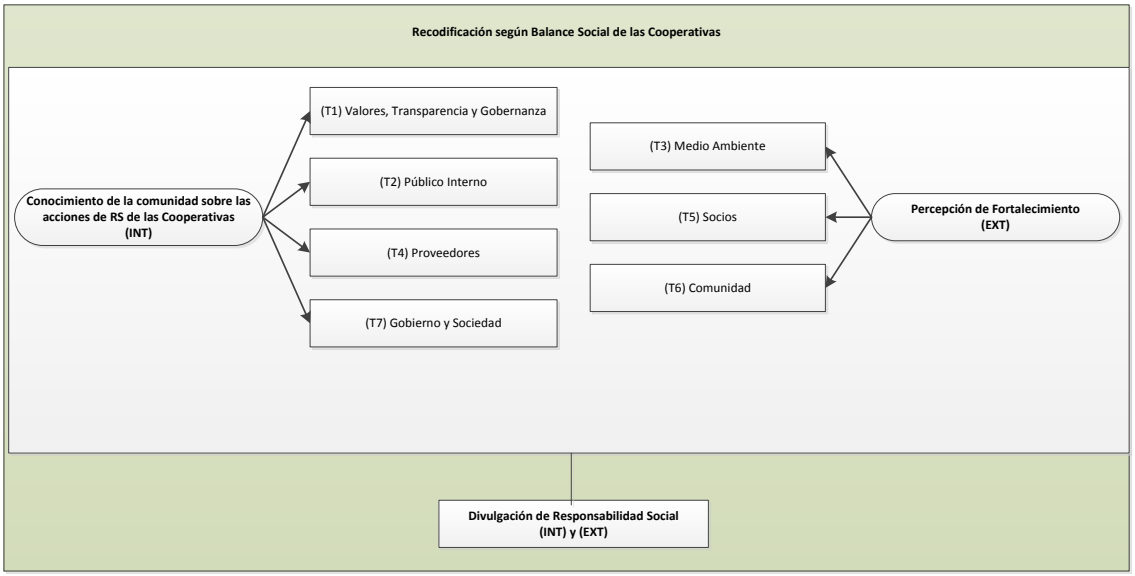


Figura 12. Recodificación según Balance Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador. Elaboración propia

4.1.7. Verificación de Hipótesis

Se verificará las hipótesis secundarias mediante el coeficiente estadístico Chi-Cuadrado

Hipótesis Secundaria 1

La divulgación de la acciones de responsabilidad Social por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito incide en el conocimiento de la Comunidad.

Significancia: 0.05

H0: La divulgación de la acciones de responsabilidad Social por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no incide en el conocimiento de la Comunidad.

H1: La divulgación de la acciones de responsabilidad Social por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito si incide en el conocimiento de la Comunidad.

Hipótesis Secundaria 2

El nivel de conocimiento de la comunidad con respecto a las acciones de responsabilidad social que aplican las cooperativas de ahorro y crédito incide en la percepción de su fortalecimiento.

Significancia: 0.05

H_0: El nivel de conocimiento de los socios con respecto a las acciones de responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito no incide en la percepción de su fortalecimiento.

H_1: El nivel de conocimiento de los socios con respecto a las acciones de responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito si incide en la percepción de su fortalecimiento.

Hipótesis Secundaria 3

La divulgación de la acciones de responsabilidad Social por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito incide en la percepción de su fortalecimiento

Significancia: 0.05

H_0: La divulgación de la acciones de responsabilidad Social por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no incide en la percepción de su fortalecimiento.

H_1: La divulgación de la acciones de responsabilidad Social por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito si incide en la percepción de su fortalecimiento.

4.1.8. Contrastación de hipótesis

Hipótesis Secundaria 1: CHI – CUADRAD

Cuadro 28. **Resumen de procesamiento de datos H1**

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Divulgación de Responsabilidad Social * Conocimiento de la comunidad sobre las acciones de RS de las Cooperativas	362	94,8%	20	5,2%	382	100,0%

Cuadro 29. **Pruebas de chi-cuadrado H1**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	322,823[a]	4	,000
Razón de verosimilitud	249,507	4	,000
Asociación lineal por lineal	191,372	1	,000
N de casos válidos	362		

a. 2 casillas (22.2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4.25.

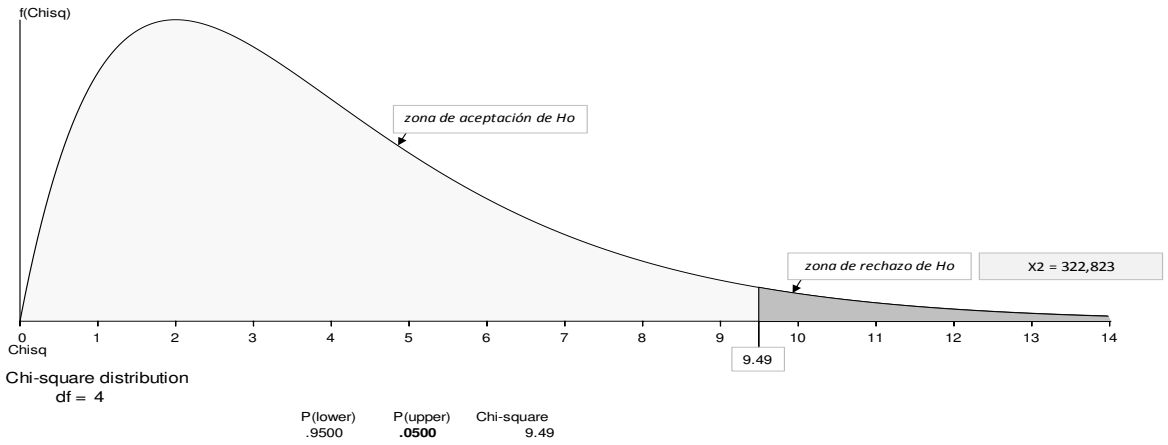


Figura 13. Comprobación de Hipótesis Secundaria 1. Datos tomados de SPSS.

Cuadro 30. **Metodología Científica y Estadística – Hipótesis Secundaria 1**

DETALLE	
1	Diseño de Investigación: Transversal – No experimental
2	Nivel investigativo: Descriptivo – Correlacional
3	Objetivo estadístico: Correlación
4	Variable de estudio: Nominal
PRUEBA DE HIPÓTESIS	
5	**Planteamiento de hipótesis estadísticas (H_0 - H_1):** **H_0**: La divulgación de la acciones de responsabilidad Social por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no incide en el conocimiento de la Comunidad. **H_1**: La divulgación de la acciones de responsabilidad Social por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito si incide en el conocimiento de la Comunidad.
6	**Establecimiento del nivel de significancia**: Nivel de significancia alfa (α) = (0,05) equivale a 5%
7	**Selección del estadístico de prueba**: Chi- Cuadrado
8	**Valor de P y lectura de p-valor**: Se obtiene en el software 0,000 = 0% Con una probabilidad de error del 0% la variable divulgación de las acciones de Responsabilidad Social si tiene incidencia relacionada con la variable conocimiento de la comunidad
9	**Toma de decisión**: Al tener una Sig. (bilateral) 0,000, que es un valor < a 0,05 se rechaza H_0 y se acepta la H_1, es decir que el x^2cl 322.823 > x^2cr 9.49 por lo tanto las variables no son independientes y están relacionadas entre sí.

Fuente. Elaboración Propia

Hipótesis Secundaria 2: CHI – CUADRADO

Cuadro 31. **Resumen de procesamiento de datos H2**

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Conocimiento de la comunidad sobre las acciones de RS de las Cooperativas * Percepción de Fortalecimiento	382	100,0%	0	0,0%	382	100,0%

Fuente. Elaboración propia

Cuadro 32. **Pruebas de chi-cuadrado H2**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	84,120[a]	4	,000
Razón de verosimilitud	78,534	4	,000
Asociación lineal por lineal	70,062	1	,000
N de casos válidos	382		

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6.57.

Fuente. Datos tomados de SPSS

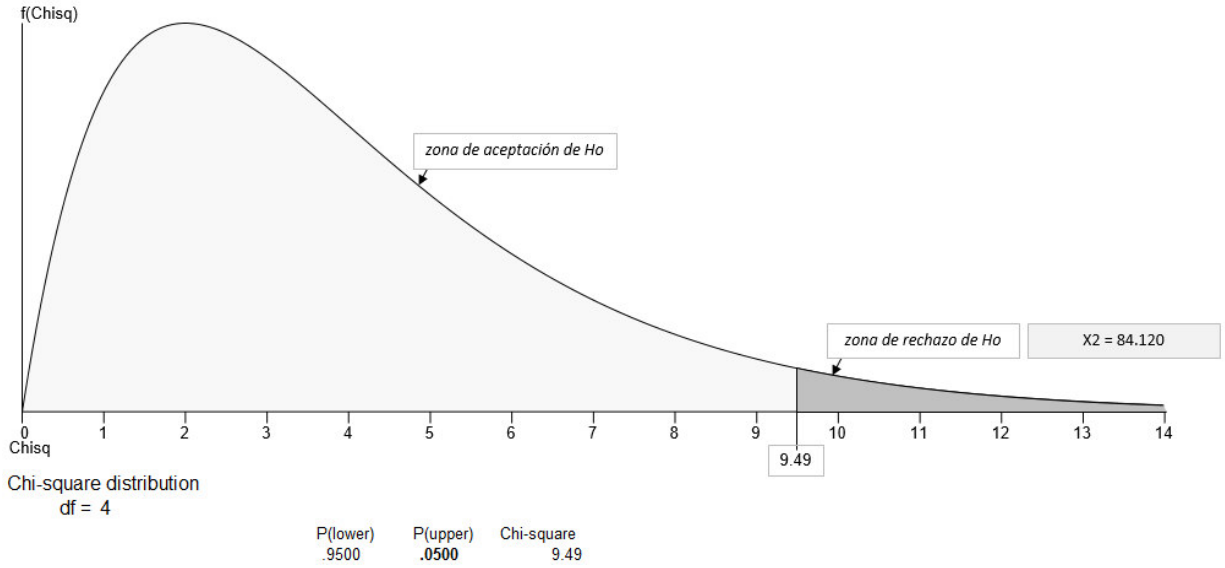


Figura 14. Comprobación de hipótesis secundaria 2.Datos tomados de SPSS.

Cuadro 33. **Metodología Científica y Estadística – Hipótesis Secundaria 2**

DETALLE	
1	Diseño de Investigación: Transversal – No experimental
2	Nivel investigativo: Descriptivo – Correlacional
3	Objetivo estadístico: Correlación
4	Variable de estudio: Nominal
PRUEBA DE HIPÓTESIS	
5	**Planteamiento de hipótesis estadísticas (H_0 - H_1)**: **H_0**: El nivel de conocimiento de los socios con respecto a las acciones de responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito no incide en la percepción de su fortalecimiento. **H_1**: El nivel de conocimiento de los socios con respecto a las acciones de responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito si incide en la percepción de su fortalecimiento.
6	**Establecimiento del nivel de significancia**: Nivel de significancia alfa (α) = (0,05) equivale a 5%
7	**Selección del estadístico de prueba**: Chi- Cuadrado
8	**Valor de P y lectura de p-valor**: Se obtiene en el software 0,000 = 0% Con una probabilidad de error del 0% la variable conocimiento de los socios con respecto a las acciones de responsabilidad si tiene incidencia en la variable percepción de su fortalecimiento.
9	**Toma de decisión**: Al tener una Sig. (bilateral) 0,000, que es un valor < a 0,05 se rechaza H_0 y se acepta la H_1, es decir que el x^2cl 84.120 > x^2cr 9.49 por lo tanto las variables no son independientes y están relacionadas entre sí.

Fuente. Elaboración Propia

Hipótesis Secundaria 3: CHI – CUADRADO

Cuadro 34. **Resumen de procesamiento se casos H3**

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Divulgación de Responsabilidad Social * Percepción de Fortalecimiento	362	94,8%	20	5,2%	382	100,0%

Fuente. Elaboración propia

Cuadro 35. **Pruebas de Chi-cuadrado H3**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	285,479[a]	4	,000
Razón de verosimilitud	207,811	4	,000
Asociación lineal por lineal	166,415	1	,000
N de casos válidos	362		

a. 1 casillas (11.1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3.12.

Fuente. Elaboración propia

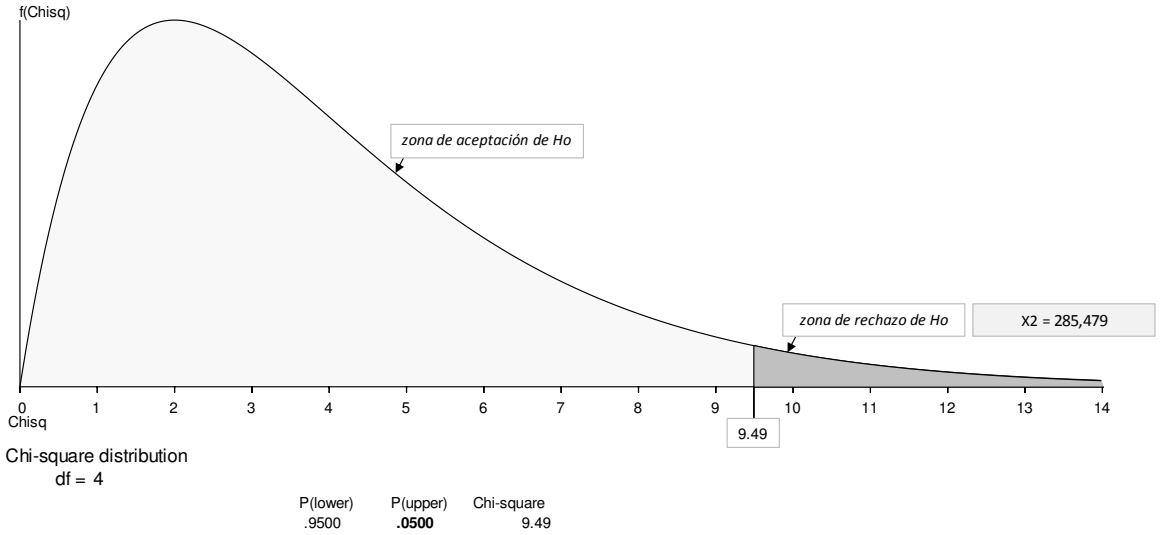


Figura 15. Comprobación de hipótesis secundaria 3.Datos tomados de SPSS.

Cuadro 36. **Metodología Científica y Estadística – Hipótesis Secundaria 3**

	DETALLE
1	Diseño de Investigación: Transversal – No experimental
2	Nivel investigativo: Descriptivo Correlacional
3	Objetivo estadístico: Correlación
4	Variable de estudio: Nominal
	PRUEBA DE HIPÓTESIS
5	**Planteamiento de hipótesis estadísticas (H_0 - H_1)**: **H_0**: La divulgación de la acciones de responsabilidad Social por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no incide en la percepción de su fortalecimiento. **H_1**: La divulgación de la acciones de responsabilidad Social por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito si incide en la percepción de su fortalecimiento.
6	**Establecimiento del nivel de significancia**:

	Nivel de significancia alfa (α) = (0,05) equivale a 5%
7	**Selección del estadístico de prueba**: Chi- Cuadrado
8	**Valor de P y lectura de p-valor**: Se obtiene en el software 0,000 = 0% Con una probabilidad de error del 0% la variable divulgación de la acciones de responsabilidad Social por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito si tiene incidencia en la variable percepción de su fortalecimiento.
9	**Toma de decisión**: Al tener una Sig. (Bilateral) 0,000, que es un valor < a 0,05 se rechaza $H_{0\ y}$ se acepta la H_1, es decir que el x^2cl 285.479 > x^2cr 9.49 por lo tanto las variables no son independientes y están relacionadas entre sí.

Fuente. Elaboración propia

CAPÍTULO V

MODELO METODOLÓGICO BASADO EN LOS INDICADORES ETHOS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL ECUADOR.

5.1. Presentación del diseño metodológico

Los indicadores Ethos y sus dimensiones constituyen un instrumento que se adapta a cualquier entidad, empresa y/o gobierno, en este caso la aplicación se dio en las cooperativas de ahorro y crédito Riobamba, Educadores de Chimborazo y Bashalán,

La aplicación de los indicadores Ethos seleccionados de forma científica mediante métodos estadísticos tal como lo es el análisis factorial permite una discriminación argumentada que conlleva a que se apliquen aquellos indicadores de mayor correlación y fiabilidad.

Los indicadores Ethos abarcan al público interno y externo de tal modo que si existen *buenas practicas internas y se comunican las acciones de RS, la percepción de la comunidad puede contribuir en el fortalecimiento de las cooperativas*, de esta forma se busca aspectos fundamentales que caractericen a las cooperativas socialmente responsables, que se identifique los beneficios que la responsabilidad social otorga a las cooperativas y la forma de como utilizar los indicadores ETHOS para evaluar el cumplimiento de acciones responsables por parten de las cooperativas de ahorro y crédito participes de esta investigación. Es relevante que las empresas en general y de forma específica las cooperativas analicen que las acciones de RS deben ser aplicadas y evaluadas para que la confianza del público externo e interno vaya en incremento con la objetividad de lograr su sustentabilidad y sostenibilidad.

5.2. Matriz de Cumplimiento de los Indicadores Ethos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda, Educadores de Chimborazo y Bashalán.

La aplicación de los Indicadores Ethos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito que forman parte de este estudio indican la profundidad con la que tratan cada indicador y a

su vez se complementan con las preguntas binarias que se relacionan al cumplimiento de los indicadores de forma específica en varias dimensiones que se estipulan en cada uno de los cuestionarios que tienen los 38 indicadores que promueve Ethos. Cabe destacar que estos cuestionarios son estandarizados pero se los puede adaptar según el sector y/o actividad económica a la que pertenezca la empresa y en este caso se los adaptó al sector servicios en el cual se desempeñan las cooperativas de ahorro y crédito.

5.2.1. Metodología para la elaboración de la Matriz de Cumplimiento de los Indicadores Ethos en de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Riobamba LTDA, Educadores de Chimborazo y Bashalán.

La determinación de una metodología adecuada para procesar la información y construir la matriz de cumplimiento se desarrolló de la siguiente forma:

- Se aplicaron los indicadores Ethos al personal de las 3 Cooperativas de Ahorro y Crédito, considerando la función de cada empleado ya que era necesario mantener coherencia entre el instrumento y la persona que vertió la información.
- El siguiente paso fue procesar la información resultante de la aplicación de los Indicadores Ethos mediante una ficha organizada en la cual consta: el tema principal, nombre del indicador y codificación de cada pregunta binaria correspondiente a los 38 indicadores que sugiere Ethos.

- El tercer paso consistió en aplicar una ponderación para valorar si las cooperativas tenían cumplimiento o no en temas de RS y a la vez interpretar cumplimiento e incumplimiento y convergencias/divergencias entre sí, esto con respecto a la dimensión de cada una de las preguntas del indicador correspondiente, esta ponderación se valoró así: 1 (cumplimiento), -1 (incumplimiento), 0 neutral. En otras palabras si la respuesta de una pregunta binaria resultaba positiva significaría que recibe un valor de +1 = cumplimiento, esto a su vez indica que la cooperativa es convergente de forma positiva con las otras cooperativas siempre y cuando también obtengan esta valoración de +1; por otra parte si la cooperativa recibe el valor -1 significa que no cumple la dimensión de responsabilidad social y probablemente es divergente con otra cooperativa que si cumple o en su defecto las 2 o 3 cooperativas podrían tener el

valor -1, lo cual significaría que tienen convergencia (-); por último si las cooperativas mantienen una posición de cumplir o no cumplir la dimensión de la pregunta del indicador significa que la valoración es 0 = neutral, por ende si las 3 cooperativas coinciden en un valor 0 diremos que convergen en la neutralidad, dichas valoraciones y/o ponderación permite establecer un entendimiento del nivel de cumplimiento de las acciones de Responsabilidad Social por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que son objeto de esta investigación.

La explicación referente a la forma de ponderar los resultado de la aplicación de los Indicadores Ethos responde a las directrices identificadas en el método Matriz de Alianzas y Conflictos: Tácticas, Objetivos y Recomendaciones (MACTOR) cuya finalidad es valorar las relaciones de fuerza entre los actores y estudiar sus convergencias y divergencias con respecto a un cierto número de posturas y de objetivos asociados. De ahí que se genera una representación matricial de Actores (Cooperativas de ahorro y crédito) x Objetivos (cumplimiento de acciones de RS) es decir se valora la actitud de cada actor en relación a cada objetivo indicando su acuerdo (+1), su desacuerdo (-1) o bien su neutralidad (0). (Godet, 2007)

5.2.2. Procesamiento de datos – Aplicación de Indicadores Ethos

Tema 1: Valor, Transparencia y Gobernabilidad cooperativa

Subtema: Autorregulación de la Conducta

Cuadro 37. **Indicador 1: Compromisos Éticos**

	PREGUNTAS										
COOPERATIVAS	1.1.	1.2.	1.3.	1.4.	1.5.	1.6	1.7	1.8.	1.9.	1.10.	
Cooperativa Riobamba	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Cooperativa de Educadores de Chimborazo	1	-1	-1	1	1	1	1	1	1	1	
Cooperativa Bashalán	1	1	-1	-1	1	1	1	-1	-1	-1	
∑ +	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	**23**
∑ -		-1	-2	-1				-1	-1	-1	**-7**

Fuente. Elaboración propia

En función a los resultados de la aplicación de los indicadores Ethos se observa que en el indicador 1 los ítems 1.1.; 1.5.; 1.6. y 1.7 muestran convergencia (+) en dimensiones tales como: derechos humanos, prohibición de prácticas ilegales, compromiso ético en

la gestión de la información y compromiso de transparencia y veracidad de la información. Adicionalmente se detecta que el total de convergencias (+) de este indicador dan un total de 23 y en función a las divergencias se cuantifica un total de -7. El total de ∑ + > ∑ -, en otros términos el cumplimiento es mayor al incumplimiento de las acciones de RS de las 3 cooperativas.

Cuadro 38. **Indicador 2: Arraigo en la Cultura Organizacional**

	PREGUNTAS			
COOPERATIVAS	2.1.	2.2.	2.3.	
Cooperativa Riobamba	-1	1	1	
Cooperativa de Educadores de Chimborazo	-1	-1	1	
Cooperativa Bashalán	-1	-1	1	
∑ +		1	3	**4**
∑ **-**	-3	-2		**-5**

Fuente. Elaboración propia

En el indicador Arraigo en la Cultura Organizacional se evidencia que en la pregunta 2.1 existe convergencia negativa entre las 3 cooperativas y en el ítem 2.3 la convergencia es positiva, en otras palabras en la pregunta 2.3 si cumplen con la dimensión de la pregunta.

Cuadro 39. **Indicador 3: Gobernabilidad Cooperativa**

	PREGUNTAS													
COOPERATIVAS	3.1.	3.2.	3.3.	3.4.	3.5.	3.6.	3.7.	3.8.	3.9.	3.10.	3.11.	3.12.	3.13.	
Cooperativa Riobamba	1	-1	1	1	1	1	-1	-1	1	1	1	1	-1	
Cooperativa de Educadores de Chimborazo	1	-1	1	1	1	1	1	1	-1	1	1	1	1	
Cooperativa Bashalán	1	-1	-1	1	1	1	-1	-1	-1	-1	1	-1	-1	
∑ +	3		2	3	3	3	1	1	1	2	3	2	1	**25**
∑ -		-3	-1				-2	-2	-2	-1		-1	-2	**-14**

Fuente. Elaboración propia

En el indicador 3 se observa convergencia positiva en los ítems 3.1, 3.4, 3.5, 3.6 y 3.11 y responden a preguntas con dimensiones tales como: política de adhesión a nuevo socios, prevenir fraudes, desanimar el soborno y desanimar la elaboración de documentos que no reflejan las transacciones que se reportan, por otra parte los totales revelan que hay mayor cumplimiento que incumplimiento 25>14 con respecto a este indicador.

Cuadro 40. **Indicador 4: Elección de Órganos Directivos**

	PREGUNTAS		
COOPERATIVAS	4.1.	4.2.	
Cooperativa Riobamba	1	1	
Cooperativa de Educadores de Chimborazo	1	1	
Cooperativa Bashalán	1	1	
∑ +	3	3	**6**
∑ **-**			

Fuente. Elaboración propia

El indicador 4 muestra convergencia positiva al 100% y de la misma forma en el cumplimiento de sus acciones de RS.

*Cuadro 41.***Indicador 5: Renovación de Órganos Directivos**

	PREGUNTAS		
COOPERATIVAS	5.1.	5.2.	
Cooperativa Riobamba	-1	1	
Cooperativa de Educadores de Chimborazo	-1	-1	
Cooperativa Bashalán	-1	-1	
∑ +		1	**1**
∑ **-**	-3	-2	**-5**

Fuente. Elaboración propia

En este caso la convergencia es negativa ya que no cumplen con la dimensión de la pregunta 5.1 que corresponde al indicador renovación de órganos directivos, por otra parte podemos ver que la Cooperativa de Educadores y la Cooperativa Bashalán tienen convergencia negativa en el ítem 5.2 que habla de la articulación de instancias formales a modo de tutorías o pasantías en donde las personas con mayor experiencia transmiten sus conocimientos a las nuevas generaciones.

Subtema: Relaciones Transparentes con la Sociedad

Cuadro 42. **Indicador 6: Diálogo con los públicos de interés**

	PREGUNTAS														
COOPERATIVAS	6.1.	6.2.	6.3.	6.4.	6.5.	6.6.	6.7.	6.8.	6.9.	6.10.	6.11.	6.12.	6.13.	6.14.	
Cooperativa Riobamba	1	1	1	1	-1	-1	1	-1	-1	1	-1	1	-1	1	
Cooperativa de Educadores de Chimborazo	-1	-1	-1	-1	-1	-1	1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	
Cooperativa Bashalán	-1	-1	-1	-1	-1	-1	1	-1	-1	1	-1	-1	1	-1	
∑ +	1	1	1	1			3			2		1	1	1	**12**
∑ **-**	-2	-2	-2	-2	-3	-3		-3	-3	-1	-3	-2	-2	-2	**-30**

Fuente. Elaboración propia

Esta tabla muestra un comportamiento en el cual la totalidad de la valoración negativa es 30, lo cual significa que el incumplimiento de las cooperativas con respecto a este indicador es más del doble que el total positivo que equivale a 12, en función a lo mencionado se determina las convergencias negativas en los ítems 6.5, 6.6, 6.8, 6.9 y 6.11 y la única convergencia positiva está ubicada en la pregunta 6.7, pregunta que hace referencia a la comunicación de la información económico-financiera de las cooperativas a los públicos de interés.

Cuadro 43. **Indicador 7: Relaciones con la Competencia**

	PREGUNTAS		
COOPERATIVAS	7.1.	7.2.	
Cooperativa Riobamba	-1	-1	
Cooperativa de Educadores de Chimborazo	-1	1	
Cooperativa Bashalán	-1	-1	
∑ +		1	**1**
∑ **-**	-3	-2	**-5**

Fuente. Elaboración propia

El indicador 7 en su ítem 7.1 señala que las 3 cooperativas cumplen con el registro de reclamos o denuncias por prácticas de competencia desleal es decir son convergentes positivamente.

Cuadro 44. **Indicador 8: Balance Social**

	PREGUNTAS									
COOPERATIVAS	8.1.	8.2.	8.3.	8.4.	8.5.	8.6.	8.7.	8.8.	8.9.	
Cooperativa Riobamba	-1	1	-1	-1	1	-1	1	1	-1	
Cooperativa de Educadores de Chimborazo	-1	1	-1	-1	-1	-1	1	-1	-1	
Cooperativa Bashalán	-1	1	-1	1	-1	-1	-1	-1	-1	
∑ +		3		1	1		2	1		**8**
∑ **-**	-3		-3	-2	-2	-3	-1	-2	-3	**-19**

Fuente. Elaboración propia

De igual manera el hallazgo en el indicador 8 recae en la sumatoria total negativa -18 >7 lo cual da a entender que el incumplimiento de las cooperativas de ahorro y crédito en este indicador es alto.

Tema 2: Público Interno

Subtema: Diálogo y Participación

Cuadro 45. **Indicador 9: Gestión Participativa**

	PREGUNTAS		
COOPERATIVAS	9.1.	9.2.	
Cooperativa Riobamba	1	-1	
Cooperativa de Educadores de Chimborazo	-1	-1	
Cooperativa Bashalán	-1	1	
∑ +	1	1	**2**
∑ **-**	-2	-2	**-4**

Fuente. Elaboración propia

El indicador 9 señala que la Cooperativa de Educadores y Bashalán son convergentes negativos en la pregunta 9.1 y en la 9.2 la convergencia negativa se observa en relación a la Cooperativa Riobamba y la Cooperativa de Educadores, por lo tanto el total de incumplimiento es de -4.

Indicador 10: Relaciones con los Sindicatos

En el indicador 10 se habla de las relaciones con los sindicatos y se observa en los resultados de la aplicación de los Indicadores Ethos ***no registran ponderación alguna,*** esto se debe a que las cooperativas *no ven la necesidad de tratar este tema en su entidad* a pesar de que el Código de trabajo en el Capítulo I De las asociaciones de trabajadores Art. 440.- Libertad de asociación, les otorga el

derecho a constituir las asociaciones profesionales o sindicatos que estimen conveniente, el afiliarse a ellos o de retirarse de los mismos, con observancia de la ley y de los estatutos de las respectivas asociaciones. En este caso no se puede hablar de incumplimiento ya que sería subjetivo en vista a que las cooperativas señalaron en el instrumento que no ven la necesidad de aplicación y eso deriva en que si se tratará el tema como podrían aplicar o no alguna acción en esta dimensión.

Subtema: Respeto al Individuo

Cuadro 46. **Indicador 11: Compromiso con el porvenir de los niños**

	PREGUNTAS			
COOPERATIVAS	11.1.	11.2.	11.3.	
Cooperativa Riobamba	-1	-1	1	
Cooperativa de Educadores de Chimborazo	1	-1	-1	
Cooperativa Bashalán				
∑ +	1		1	**2**
∑ -	-1	-2	-1	**-4**

Fuente. Elaboración propia

Se observa que la cooperativa de ahorro y crédito Bashalán no trata el tema referente a compromiso con el porvenir de los niños, por su parte la Cooperativa Riobamba y la Cooperativa de Educadores de Chimborazo muestran incumplimiento y convergencia (-) en el ítem 11.2.

Cuadro 47. **Indicador 12: Valoración de la Diversidad**

	PREGUNTAS																	
COOPERATIVAS	12.1.	12.2.	12.3.	12.4.	12.5.	12.6.	12.7.	12.8.	12.9.	12.10.	12.11.	12.12.	12.13.	12.14.	12.15.	12.16.	12.17.	
Cooperativa Riobamba	1	-1	-1	-1	1	-1	-1	1	-1	-1	1	1	-1	-1	1	-1	1	
Cooperativa de Edu. de Chimborazo																		
Cooperativa Bashalan																		
∑ +	1				1			1			1	1			1		1	7
∑ -		-1	-1	-1		-1	-1		-1	-1			-1	-1		-1		-10

Fuente. Elaboración propia

La tabla del indicador 12 indica que solo la Cooperativa Riobamba cumple acciones en este aspecto que habla de la valoración de la diversidad pero a pesar de tener acciones cumplidas 7, estas son menores a las incumplidas -10, las otras 2 Cooperativas se conoce que no han tratado este tema.

Subtema: Trabajo Decente

Cuadro 48. **Indicador 13: Política de Remuneración, beneficios y carrera**

	PREGUNTAS						
COOPERATIVAS	13.1.	13.2.	13.3.	13.4.	13.5.	13.6.	
Cooperativa Riobamba	-1	-1	1	-1	-1	1	
Cooperativa de Educadores de Chimborazo							
Cooperativa Bashalán	1	-1	1	1	-1	1	
∑ +	1		2	1		2	**6**
∑ **-**	-1	-2		-1	-2		**-6**

Fuente. Elaboración propia

El Indicador 13 se observa convergencia positiva entre la Cooperativa Riobamba y la Cooperativa Bashalán en el numeral 13.3 y 13.6 y adicionalmente se distingue que en la Cooperativa de Educadores no tratan o no ven la necesidad de implementar este accionar en su entidad.

Cuadro 49. **Indicador 14: Cuidados de Salud, seguridad y condiciones de trabajo**

	PREGUNTAS																
COOPERATIVAS	14.1	14.2.	14.3.	14.4.	14.5.	14.6.	14.7.	14.8.	14.9.	14.10.	14.11.	14.12.	14.13	14.1	14.15.	14.16	14.17.	
Cooperativa Riobamba	1	-1	-1	1	1	-1	-1	-1	1	-1	-1	-1	-1	1	-1	-1	1	
Cooperativa de Edu. de Chimborazo																		
Cooperativa Bashalán																		
∑ +	1			1	1				1					1			1	6
∑ -		-1	-1			-1	-1	-1		-1	-1	-1	-1		-1	-1		-11

Fuente. Elaboración propia

El indicador 14 lo aplica la Cooperativa Riobamba en un nivel de 6pts con respecto a -11pts de incumplimiento por lo que debe poner atención en el publico interno como principal activo de la entidad financiera, por parte de la Cooperativa de Educadores y Bashalán se determina que no han tratado el tema según resultados del procesamiento de los Indicadores Ethos.

Cuadro 50. **Indicador 15: Compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad**

	PREGUNTAS															
COOPERATIVAS	15.1	15.2.	15.3.	15.4.	15.5.	15.6.	15.7.	15.8.	15.9.	15.10.	15.11.	15.12.	15.13	15.1	15.15.	
Cooperativa Riobamba	1	-1	-1	-1	1	1	1	-1	-1	-1	-1	-1	1	-1	1	
Cooperativa de Edu. de Chimborazo	-1	-1	1	-1	-1	1	-1	1	1	1	-1	1	-1	1	1	
Cooperativa Bashalan																
∑ +	1		1		1	2	1	1	1	1		1	1	1	2	**14**
∑ -	-1	-2	-1	-2	-1		-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1		**-16**

Fuente. Elaboración propia

Se identifica que en el indicador 15 existe convergencia negativa en los ítems: 15.2, 15.4 y 15.1, por otra parte la convergencia positiva se detecta en los ítems: 15.6 y 15.15, Con respecto a las divergencias se denota en 10 ítems de 15 posibles, estos resultados corresponden a la Cooperativa Riobamba y Cooperativa de Educadores, en este caso la Cooperativa Bashalán según los resultados de los indicadores Ethos la Cooperativa no ha tratado este tema.

Cuadro 51. **Indicador 16: Comportamiento frente a despidos**

	PREGUNTAS					
COOPERATIVAS	16.1.	16.2.	16.3.	16.4.	16.5.	
Cooperativa Riobamba	1	1	1	-1	1	
Cooperativa de Educadores de Chimborazo						
Cooperativa Bashalán	-1	1	1	1	-1	
∑ +	1	2	2	1	1	**7**
∑ -	-1			-1	-1	**-3**

Fuente. Elaboración propia

Al observar datos de la Cooperativa Riobamba y la Cooperativa Bashalán se identifica convergencia positiva en el numeral 16.2 y 16.3, un total de 7pts de cumplimiento, ítems en los cuales se topan dimensiones tales como: oferta de programas de retiro voluntario y evaluación periódica de rotación de empleados respectivamente.

Cuadro 52. **Indicador 17: Preparación para la Jubilación**

	PREGUNTAS				
COOPERATIVAS	17.1.	17.2.	17.3.	17.4.	
Cooperativa Riobamba	1	-1	1	1	
Cooperativa de Educadores de Chimborazo	-1	-1	-1	-1	
Cooperativa Bashalán					
∑ +	1		1	1	**3**
∑ **-**	-1	-2	-1	-1	**-5**

Fuente. Elaboración propia

Se denota una coincidencia negativa y de incumplimiento a la vez en el numeral 17.2, adicional a ello también está a la vista que la Cooperativa Bashalán no ha tratado o no ve la necesidad de aplicar las dimensiones del indicador 17.

Tema 3: Medio Ambiente

Subtema: Responsabilidad frente a las generaciones futuras

Cuadro 53. **Indicador 18: Compromiso de la cooperativa con la Mejora de la calidad Ambiental**

	PREGUNTAS						
COOPERATIVAS	18.1.	18.2.	18.3.	18.4.	18.5.	18.6.	
Cooperativa Riobamba	-1	-1	-1	1	-1	1	
Cooperativa de Educadores de Chimborazo	-1	-1	1	-1	-1	-1	
Cooperativa Bashalán							
∑ +			1	1		1	**3**
∑ **-**	-2	-2	-1	-1	-2	-1	**-9**

Fuente. Elaboración propia

En este caso se esperaría convergencias positivas pero se obtuvo convergencias negativas en los ítems 18.1, 18.2 y 18.5, incluso el total de incumplimiento por parte de las 2 cooperativas es de -9 vs 3 que significa que faltan acciones con el ambiente.

Indicador 19: Educación y Conciencia Ambiental

En este aspecto las 3 cooperativas no tienen acciones de responsabilidad social ya sea porque no han tratado el tema o por que no ven la necesidad de aplicar en la institución, aun así esto significa que según la disposición segunda de la Ley Orgánica de Economía Popular Solidaria las cooperativas están descartando el aporte al medio ambiente.

Subtema: Gerenciamiento del Impacto Ambiental

Indicador 20: Gerenciamiento del Impacto de las Actividades de la Cooperativa en el Medio Ambiente**.** De igual manera que en el indicador anterior las 3 Cooperativas carecen de accionar con respecto a dimensiones tales como: poseer un plan de emergencia ambiental, contratación de proveedores con buena conducta ambiental, planes de reducción de consumo de papel, agua y de racionalización de consumo de energía eléctrica.

Cuadro 54. **Indicador 21: Minimización de entradas y salidas de materiales**

	PREGUNTAS													
COOPERATIVAS	21.1.	21.2.	21.3.	21.4.	21.5.	21.6.	21.7.	21.8.	21.9.	21.10.	21.11.	21.12.	21.13.	
Cooperativa Riobamba	-1	1	-1	-1	1	1	1	-1	-1	-1	-1	1	1	
Cooperativa de Educadores de Chim	-1	1	0	-1	1	1	1	-1	-1	0	1	1	1	
Cooperativa Bashalán														
∑ +		2	0		2	2	2				1	2	2	13
∑ -	-2		-1	-2				-2	-2	-1	-1			-11

Fuente. Elaboración propia

El indicador 21 señala convergencias positivas en los numerales 21.2, 21.5, 21.6, 21.7, 21.12 y 21.13, las convergencias negativas y/o incumplimiento en temas de ambiente están localizadas en los ítems 21.1, 21.4, 21.8 y 21.9. En este indicador se observa un valor singular que significa neutralidad en el ítem 21.2 (iniciativas que garanticen la sustentabilidad de los recursos críticos) que corresponde a la Cooperativa de Educadores de Chimborazo.

Tema 4: Proveedores

Subtema: Selección y Evaluación de Proveedores

Cuadro 55. **Indicador 22: Criterios de selección y evaluación de proveedores**

	PREGUNTAS							
COOPERATIVAS	22.1.	22.2.	22.3.	22.4.	22.5.	22.6.	22.7.	
Cooperativa Riobamba	1	-1	-1	1	-1	-1	-1	
Cooperativa de Educadores de Chimborazo	1	1	1	1	1	1	-1	
Cooperativa Bashalán	0	-1	-1	-1	-1	1	1	
∑ +	2	1	1	2	1	2	1	**10**
∑ -	0	-2	-2	-1	-2	-1	-2	**-10**

Fuente. Elaboración propia

En ninguno de las preguntas del indicador 22 se observa convergencia ni positiva ni negativa al 100 % pero si parcial como por ejemplo en el numeral 22.2 entre la Cooperativa Riobamba y la Cooperativa Bashalán que convergen de forma negativa, por su parte la Cooperativa de Educadores muestra un valor de 1 es decir que cumple con la dimensión de la pregunta pero en cambio las otras 2 cooperativas no cumplen (posee una política explicita de Responsabilidad Social para sus proveedores).

Cuadro 56. **Indicador 23: Trabajo infantil en la cadena productiva**

	PREGUNTA		
COOPERATIVAS	23.1.		
Cooperativa Riobamba			
Cooperativa de Educadores de Chimborazo	**1**		
Cooperativa Bashalán			
∑ +	**1**		
∑ **-**			

Fuente. Elaboración propia

La no existencia de mano de obra infantil es la clave de esta única pregunta e indicador que solo la cumple la Cooperativa de Educadores de Chimborazo, mientras que la Cooperativa Riobamba y la Cooperativa Bashalán no han tratado el tema antes.

Cuadro 57. **Indicador 24: Trabajo forzado y/o negro en la cadena productiva**

	PREGUNTA
COOPERATIVAS	24.1.
Cooperativa Riobamba	-1
Cooperativa de Educadores de Chimborazo	
Cooperativa Bashalán	
∑ +	
∑ **-**	**-1**

Fuente. Elaboración propia

Este indicador solo lo respondió la Cooperativa Riobamba pero muestra incumplimiento, las otras 2 cooperativas no tratan el tema o en su defecto no ven la necesidad de aplicación en su funcionamiento, esto según lo que respondieron los profesionales en la pregunta de profundidad correspondiente a este indicador.

Cuadro 58. **Indicador 25: Relaciones con trabajadores tercerizados**

	PREGUNTAS			
COOPERATIVAS	25.1.	25.2.	25.3.	
Cooperativa Riobamba				
Cooperativa de Educadores de Chimborazo	1	1	1	
Cooperativa Bashalán	-1	-1	-1	
∑ +	1	1	1	**3**
∑ **-**	-1	-1	-1	**-3**

Fuente. Elaboración propia

En la Cooperativa Riobamba se denota que el tema tercerización no ha sido tratado por lo tanto no se aplica, lo cual habla bien de la Cooperativa ya que la tercerización es una forma de trato laboral que no contribuye al crecimiento del trabajador, por su parte la Cooperativa de Educadores y Bashalán son divergentes ya que la primera muestra cumplimiento y la segunda no cumple con las acciones de responsabilidad social con respecto al personal tercerizado.

Cuadro 59. **Indicador 26: Apoyo al desarrollo de Proveedores**

	PREGUNTAS								
COOPERATIVAS	26.1.	26.2.	26.3.	26.4.	26.5.	26.6.	26.7.	26.8.	
Cooperativa Riobamba	1	1	1	1	-1	-1	-1	1	
Cooperativa de Educadores de Chimborazo	-1	1	-1	1	-1	-1	-1	1	
Cooperativa Bashalán	-1	1	1	0	-1	-1	-1	-1	
∑ +	1	3	2	2				2	**10**
∑ **-**	-2		-1	0	-3	-3	-3	-1	**-13**

Fuente. Elaboración propia

El indicador 26 revela que el incumplimiento es mayor que el cumplimiento -13>10, pero también existe convergencia (+) en el numeral 26.2 específicamente en la dimensión de práctica y promoción del comercio justo y convergencias negativas en los numerales 26.5, 26.6 y 26.7 las divergencias están localizadas en los literales 26.1, 26.3, 26.4 y 26.8.

Tema 5: Usuarios/Socios

Subtema: Dimensión Social del Consumo

Cuadro 60. **Indicador 27: Relaciones Responsables**

	PREGUNTAS													
COOPERATIVAS	27.1.	27.2.	27.3	27.4.	27.5.	27.6.	27.7.	27.8.	27.9.	27.10	27.11	27.12.	27.13.	
Cooperativa Riobamba	1	1	-1	1	1	-1	-1	-1	1	1	1	1	1	
Cooperativa de Educadores de Chimborazo	1	1	1	1	-1	1	-1	-1	-1	-1	1	1	1	
Cooperativa Bashalán	1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	1	1	1	1	1	
∑ +	3	2	1	2	1	1			2	2	3	3	3	**23**
∑ -		-1	-2	-1	-2	-2	-3	1	-1	-1				**-12**

Fuente. Elaboración propia

El indicador 27 muestra un total de cumplimiento valorado en 23pts y de incumplimiento valorado en -12pts, es decir casi el doble de acciones que si se cumplen vs las que no se cumplen por parte de las cooperativas motivo de esta investigación, las divergencias con la cooperativa Bashalán están ubicadas en los numerales: 27.2, 27.3, 27.4, 27.5, 27.6 y 27.7; las divergencias de la Cooperativa Riobamba con respecto a las 27.3, 27.6, 27.7, y 27.8; por último las divergencias de la Cooperativa de Educadores son: 27.5, 25.7, 25.8, 25.9 y 25.10. Lo que demuestra que las convergencia de las 3 cooperativas alcanzan un 30,76% del total que son 13 preguntas.

Cuadro 61. **Indicador 28: Calidad del Servicio**

	PREGUNTAS								
COOPERATIVAS	28.1.	28.2.	28.3.	28.4.	28.5.	28.6.	28.7.	28.8.	28.9.	
Cooperativa Riobamba	0	1	1	1	1	-1	-1	1	1	
Cooperativa de Educadores de Chimborazo	-1	-1	-1	1	-1	-1	0	1	-1	
Cooperativa Bashalán	-1	1	1	1	1	1	1	-1	-1	
∑ +		2	2	3	2	1	1	2	1	**14**
∑ -	-2	-1	-1		-1	-2	-1	-1	-2	**-11**

Fuente. Elaboración propia

En este indicador como en los anteriores se observa convergencia entre dos cooperativas pero no las 3 y suele variar la combinación en este aspecto pero como hallazgo se observa que las 3 son coincidentes en el numeral 28.4 que habla de la incentivación al personal de atención al usuario/socio a reconocer fallas y actuar con rapidez y autonomía en la resolución de problemas.

Cuadro 62. **Indicador 29: Conocimiento y gerenciamiento de daños potenciales de los productos y servicios**

	PREGUNTAS											
COOPERATIVAS	29.1.	29.2.	29.3.	29.4.	29.5.	29.6.	29.7.	29.8.	29.9	29.10.	29.11.	
Cooperativa Riobamba	-1	-1	1	-1	-1	1	-1	-1	-1	-1	1	
Cooperativa de Educadores de Chimborazo	-1	-1	-1	-1	-1	-1	1	1	1	1	-1	
Cooperativa Bashalán	1	1	-1	-1	-1	-1	1	1	1	1	-1	
∑ +	1	1	1			1	2	2	2	2	1	**13**
∑ **-**	-2	-2	-2	-3	-3	-2	-1	-1	-1	-1	-2	**-20**

Fuente. Elaboración propia

Las convergencias negativas de las 3 cooperativas se localiza en los ítems 29.4 y 29.5, esta convergencia a pesar de tener una valoración negativa a ser respondidas por las cooperativas en el cuestionario mediante un NO significa que su publicidad, productos financieros y servicios no se han prohibido y tampoco han sido retirados del mercado, eso significa que los productos financieros de las 3 cooperativas son amigables para los socios de las mismas.

Tema 6: Comunidad

Subtema: Relaciones con la Comunidad Local

Cuadro 63. **Indicador 30: Gerenciamiento del impacto de la cooperativa en la Comunidad**

	PREGUNTAS										
COOPERATIVAS	30.1.	30.2.	30.3.	30.4.	30.5.	30.6.	30.7.	30.8.	30.9.	30.10.	30.11.	
Cooperativa Riobamba	1	1	1	1	1	1	1	-1	-1	-1	1	
Cooperativa de Educadores de Chimborazo	1	-1	1	1	1	-1	-1	-1	-1	1	-1	
Cooperativa Bashalán												
∑ +	2	1	2	2	2	1	1			1	1	**13**
∑ **-**		-1				-1	-1	-2	-2	-1	-1	**-9**

Fuente. Elaboración propia

La Cooperativa Bashalán según estos resultados no ha tratado el tema por ello no tiene ninguna valoración, por lo contrario las Cooperativas Riobamba y Educadores de Chimborazo muestran convergencia positiva y cumplimiento en los ítems 30.1, 30.3, 304 y 30.5, las convergencias negativas e incumplimiento de acciones de responsabilidad social están en los numerales 30.8 y 30.9.

Cuadro 64. **Indicador 31: Relaciones con organizaciones locales**

	PREGUNTAS											
COOPERATIVAS	31.1.	31.2.	31.3.	31.4.	31.5.	31.6.	31.7.	31.8.	31.9.	31.10.	31.11.	
Cooperativa Riobamba	1	1	1	1	1	-1	-1	-1	1	1	1	
Cooperativa de Educadores de Chimborazo	1	1	1	1	-1	-1	1	1	1	-1	1	
Cooperativa Bashalán												
∑ +	2	2	2	2	1		1	1	2	1	2	**16**
∑ **-**					-1	-2	-1	-1		-1		**-6**

Fuente. Elaboración propia

Igualmente en este indicador la Cooperativa Bashalán indica que no ve la necesidad de aplicar estas acciones en la cooperativa, sin duda la responsabilidad social es aplicable en función a las utilidades de las cooperativas y el cumplimiento según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en su disposición general SEGUNDA que habla del Balance Social por lo que las cooperativas debería cumplir con la comunidad dentro de sus posibilidades ya que es uno de los temas que les permite lograr el fortalecimiento que requieren.

Subtema: Acción Social

Cuadro 65. **Indicador 32: Financiación de la Acción Social**

	PREGUNTAS					
COOPERATIVAS	32.1.	32.2.	32.3.	32.4.	32.5.	
Cooperativa Riobamba	1	1	1	1	-1	
Cooperativa de Educadores de Chimborazo	1	-1	-1	-1	-1	
Cooperativa Bashalán						
∑ +	2	1	1	1		**5**
∑ **-**		-1	-1	-1	-2	**-5**

Fuente. Elaboración propia

Se identifica que en el indicador 32 las cooperativas Riobamba y Educadores de Chimborazo son convergentes de forma positiva en el ítem 32.1 y convergentes negativos o incumplimiento en el 32.5; las 2 cooperativas muestran divergencia en los numerales 32.2, 32.3 y 32.4.

Cuadro 66. **Indicador 33: Compromiso de la Cooperativa con la Acción Social**

	PREGUNTAS											
COOPERATIVAS	**33.1.**	**33.2.**	**33.3.**	**33.4.**	**33.5.**	**33.6.**	**33.7.**	**33.8.**	**33.9.**	**33.10.**	**33.11.**	
Cooperativa Riobamba	-1	1	1	-1	1	-1	-1	1	1	1	-1	
Cooperativa de Educadores de Chimborazo	-1	-1	-1	-1	1	-1	1	1	1	1	-1	
Cooperativa Bashalán												
∑ +		1	1		2		1	2	2	2		**11**
∑ **-**	-2	-1	-1	-2		-2	-1				-2	**-11**

Fuente. Elaboración propia

El Tema 6 que se enfoca en la Comunidad sin duda es una debilidad para la Cooperativa Bashalán que en función a sus activos y número de socios debe considerar la inclusión de este aspecto en su planificación en forma gradual. Las otras 2 cooperativas mediante sus respuestas en la aplicación de los Indicadores Ethos generaron un resultado simétrico en el cumplimiento e incumplimiento de acciones de RS +11 y -11.

Tema 7: Gobierno y Sociedad

Subtema: Transparencia Política

Cuadro 67. **Indicador 34: Rol de la Cooperativa en Campañas Político Partidarias**

	PREGUNTAS			
COOPERATIVAS	34.1.	34.2.	34.3.	
Cooperativa Riobamba	-1	1	-1	
Cooperativa de Educadores de Chimborazo	-1	1	-1	
Cooperativa Bashalán				
∑ +		2		**2**
∑ **-**	-2		-2	**-4**

Fuente. Elaboración propia

La cooperativa Bashalán aduce no haber tratado antes este tema con respecto a la Cooperativa Riobamba y Cooperativa de Educadores dan cumplimiento al ítem 34.2 y son convergentes negativos en los numerales 34.1 y 34.3, al incumplir en estos numerales afirman que no apoyan a partidos políticos y que no estimulan a sus socios para que ejerzan la evaluación y control de la actuación de los candidatos que eligieron.

Cuadro 68. **Indicador 35: Prácticas Anticorrupción y Coima**

	PREGUNTAS			
COOPERATIVAS	35.1.	35.2.	35.3.	
Cooperativa Riobamba	-1	1	-1	
Cooperativa de Educadores de Chimborazo	-1	1	1	
Cooperativa Bashalán				
∑ +		2	1	**3**
∑ **-**	-2		-1	**-3**

Fuente. Elaboración propia

En este caso la Cooperativa que pertenece al segmento 5 de las cooperativas financieras da como resultado que este tema no lo han tratado con anterioridad. Por su parte las otras 2 cooperativas son convergentes positivos en prever acciones punitivas para colaboradores y directivos involucrados en favorecer a funcionarios del sector público.

Subtema: Liderazgo Social

Cuadro 69. **Indicador 36: Liderazgo e Influencia Social**

	PREGUNTAS					
COOPERATIVAS	36.1.	36.2.	36.3.	36.4.	36.5.	
Cooperativa Riobamba	-1	-1	-1	-1	1	
Cooperativa de Educadores de Chimborazo	-1	-1	-1	-1	1	
Cooperativa Bashalán						
∑ +					2	**2**
∑ **-**	-2	-2	-2	-2		**-8**

Fuente. Elaboración propia

La cooperativa Riobamba en lo referente a liderazgo social indica que participa en organizaciones que aglutinan a otras empresas de la economía social o federaciones, y utiliza ese espacio para actualizarse y discutir sus dificultades y necesidades, de igual forma se expresa la Cooperativa de Educadores de Chimborazo por lo tanto son convergentes positivos en este aspecto y son convergentes negativos e incumplimiento en los numerales 36.1, 36.2, 36.3 y 36.4, mayor incumplimiento en este indicador -8>2.

Cuadro 70. **Indicador 37: Participación en proyectos sociales gubernamentales**

	PREGUNTAS		
COOPERATIVAS	37.1.	37.2.	
Cooperativa Riobamba	1	-1	
Cooperativa de Educadores de Chimborazo	-1	-1	
Cooperativa Bashalán	1	-1	
∑ +	2		**2**
∑ -	-1	-3	**-4**

Fuente. Elaboración propia

La cooperativa Riobamba que está ubicada en el segmento 1 demuestra que sus esfuerzos están encaminados a la responsabilidad social lo que se traduce en confianza para el entorno en el que se desenvuelve, en este indicador la cooperativa en mención al igual que la cooperativa Bashalán cumplen con el numeral 37.1 que habla del desarrollo de asociaciones con organismos públicos que persigan mejorar la calidad de la enseñanza, asistencia social, salud, infraestructura pública, erradicación del trabajo infantil, trabajo forzado, incentivar la producción de renta, el empleo comunitario y local y promover la seguridad alimentaria.

Cuadro 71. **Indicador 38: Apoya a la consolidación del concepto y la práctica de la Responsabilidad Social**

	PREGUNTAS						
COOPERATIVAS	38.1.	38.2.	38.3.	38.4.	38.5.	38.6.	
Cooperativa Riobamba	-1	-1	-1	-1	1	1	
Cooperativa de Educadores de Chimborazo	1	-1	-1	-1	-1	-1	
Cooperativa Bashalán	-1	-1	-1	-1	1	-1	
∑ +	1				2	1	**4**
∑ -	-2	-3	-3	-3	-1	-2	**-14**

Fuente. Elaboración propia

Finalmente el indicador 38 que habla de la responsabilidad social de forma integral, da una idea de si las cooperativas de ahorro y crédito que son objeto de esta investigación consideran en su planificación acciones de RS en función a los distintos stakeholders que se han desglosado en los 7 temas que desarrolla los indicadores Ethos, en ese sentido los resultados de este indicador señalan que la Cooperativa Riobamba cumple con las dimensiones de los numerales 38.5 y 38.6; la Cooperativa de Educadores de Chimborazo cumple con el ítem 38.1 y la Cooperativa Bashalán se ubica con un valor

de +1 en 38.5, lo cual evidencia que al apoyo a la consolidación del concepto y práctica de la responsabilidad social requiere de mayores esfuerzos para que las acciones de RS sean planificadas, implementadas y enfocadas a los actores externos que son los que permiten la medición del impacto social que generan las cooperativas de ahorro y crédito en el entorno que se desenvuelven.

Para realizar el análisis factorial se cruzaron los 36 elementos del instrumento aplicado a la comunidad con los 38 indicadores Ethos aplicados a las cooperativas, en sí se tomaron los porcentajes totales de cumplimiento e incumplimiento de los IE calculados en las tablas ponderadas expuestas en los anexos de esta tesis. A la par se consideró la encuesta aplicada a la comunidad mediante sus porcentajes de conocimiento y desconocimiento que arrojaron el análisis de los 36 elementos que convergen con los 7 temas de Ethos expuestos en la tabla consolidada N° 25, la misma que fue elaborada en Excel para su posterior exportación a SPSS y así proceder al análisis factorial.

Sobre esta nueva base de datos se procede a realizar el análisis factorial para extraer la matriz de correlaciones internas con significación unilateral de los indicadores para escoger aquellos que presenten un mayor número de correlaciones considerando un nivel de significancia del 0.05, una vez elaborado el análisis factorial y la tabla del caso se identificó y conto aquellas correlaciones menores a la significancia mediante la fórmula =CONTAR.SI(C3:AL3,"<0.05"), de esa forma se obtuvo el número de correlaciones internas con alto grado de significancia de cada indicador, luego de este proceso se calculó la $\bar{X}$ de las correlaciones para considerar los indicadores que tienen un número de correlaciones por encima de la $\bar{X} = 26$.

Cuadro 72. **Matriz de correlaciones (Análisis Factorial)**

Matriz de correlaciones		AT1	BT1	CT1	DT1	ET1	FT1	GT1	HT1	AT2	BT2	CT2	DT2	ET2	FT2	GT2	HT2	AT3	BT3	CT3	DT3	AT4	BT4	CT4	DT4	AT5	BT5	CT5	AT6	BT6	CT6	DT6	AT7	BT7	CT7	DT7	ET7	No. CORRELACIONES	INDICADORES ESTRATÉGICOS (x>x̄)
Sig. (Unilateral)	AT1		.013	.001	.058	.072	.038	.100	.139	.031	.171	.092	.073	.034	.050	.018	.294	.063	.181	.209	.107	.021	.229	.332	.213	.000	.002	.068	.003	.015	.125	.093	.154	.183	.095	.038	.090	13	NO
	BT1	.013		.017	.015	.017	.026	.024	.060	.004	.068	.024	.016	.007	.013	.011	.172	.013	.065	.094	.042	.008	.095	.193	.114	.011	.001	.041	.002	.006	.049	.040	.057	.072	.028	.005	.029	25	NO
	CT1	.001	.017		.046	.055	.036	.083	.102	.023	.140	.073	.056	.023	.033	.008	.242	.048	.161	.171	.079	.011	.204	.275	.163	.000	.004	.039	.003	.011	.093	.062	.124	.155	.072	.029	.065	16	NO
	DT1	.058	.015	.046		.002	.086	.002	.024	.003	.008	.001	.001	.002	.005	.017	.041	.003	.009	.015	.002	.008	.018	.055	.022	.050	.026	.025	.020	.004	.004	.004	.006	.009	.004	.002	.008	31	SI
	ET1	.072	.017	.055	.002		.055	.000	.006	.001	.006	.000	.000	.001	.001	.011	.042	.000	.010	.013	.002	.005	.019	.048	.016	.061	.029	.010	.023	.011	.002	.002	.004	.009	.000	.001	.001	31	SI
	FT1	.038	.026	.036	.086	.055		.079	.057	.031	.155	.080	.057	.038	.031	.016	.284	.040	.172	.186	.111	.025	.213	.283	.182	.034	.021	.028	.021	.063	.111	.081	.128	.168	.062	.037	.044	15	NO
	GT1	.100	.024	.083	.002	.000	.079		.009	.005	.003	.000	.000	.005	.004	.025	.030	.001	.004	.007	.002	.014	.009	.035	.013	.087	.045	.022	.039	.019	.002	.004	.001	.003	.001	.003	.003	31	SI
	HT1	.139	.060	.102	.024	.006	.057	.009		.016	.014	.008	.007	.014	.006	.023	.040	.006	.028	.017	.010	.019	.034	.035	.012	.121	.077	.005	.064	.054	.007	.004	.009	.019	.002	.015	.001	27	SI
	AT2	.031	.004	.023	.003	.001	.031	.005	.016		.024	.004	.001	.000	.001	.003	.084	.001	.029	.037	.009	.001	.048	.096	.042	.025	.008	.010	.006	.003	.011	.007	.017	.028	.004	.000	.004	33	SI
	BT2	.171	.068	.140	.008	.006	.155	.003	.014	.024		.002	.006	.020	.018	.057	.006	.011	.001	.000	.001	.039	.001	.008	.002	.154	.100	.039	.088	.042	.001	.005	.000	.000	.004	.018	.010	27	SI
	CT2	.092	.024	.073	.001	.000	.080	.000	.008	.004	.002		.000	.003	.003	.020	.027	.001	.004	.006	.001	.011	.010	.033	.010	.080	.042	.017	.035	.015	.001	.002	.001	.003	.000	.002	.002	31	SI
	DT2	.073	.016	.056	.001	.000	.057	.000	.007	.001	.006	.000		.001	.001	.012	.041	.000	.009	.012	.002	.006	.018	.047	.016	.062	.030	.012	.024	.011	.002	.002	.003	.008	.000	.001	.001	31	SI
	ET2	.034	.007	.023	.002	.001	.038	.005	.014	.000	.020	.003	.001		.000	.003	.072	.001	.027	.031	.006	.001	.044	.085	.034	.027	.011	.008	.007	.003	.008	.004	.014	.024	.003	.000	.003	33	SI
	FT2	.050	.013	.033	.005	.001	.031	.004	.006	.001	.018	.003	.001	.000		.003	.066	.000	.028	.028	.006	.001	.042	.073	.027	.040	.019	.003	.013	.010	.007	.002	.012	.023	.001	.001	.001	33	SI
	GT2	.018	.011	.008	.017	.011	.016	.025	.023	.003	.057	.020	.012	.003	.003		.132	.007	.076	.076	.026	.000	.104	.146	.069	.013	.007	.004	.003	.008	.029	.014	.045	.068	.015	.005	.010	27	SI
	HT2	.294	.172	.242	.041	.042	.284	.030	.040	.084	.006	.027	.041	.072	.066	.132		.055	.011	.002	.015	.103	.006	.000	.002	.272	.213	.085	.190	.106	.012	.024	.009	.006	.032	.073	.045	19	NO
	AT3	.063	.013	.048	.003	.000	.040	.001	.006	.001	.011	.001	.000	.001	.000	.007	.055		.016	.019	.004	.004	.028	.060	.023	.053	.024	.008	.019	.012	.004	.003	.007	.014	.000	.000	.001	31	SI
	BT3	.181	.065	.161	.009	.010	.172	.004	.028	.029	.001	.004	.009	.027	.028	.076	.011	.016		.002	.005	.053	.000	.014	.009	.166	.104	.064	.096	.047	.005	.014	.001	.000	.009	.022	.019	25	NO
	CT3	.209	.094	.171	.015	.013	.186	.007	.017	.037	.000	.006	.012	.031	.028	.076	.002	.019	.002		.003	.054	.001	.003	.001	.189	.131	.049	.115	.059	.002	.008	.001	.000	.008	.030	.016	25	NO
	DT3	.107	.042	.079	.002	.002	.111	.002	.010	.009	.001	.001	.002	.006	.006	.026	.015	.004	.005	.003		.015	.009	.021	.004	.093	.058	.019	.047	.018	.000	.001	.001	.003	.002	.007	.004	30	SI
	AT4	.021	.008	.011	.008	.005	.025	.014	.019	.001	.039	.011	.006	.001	.001	.000	.103	.004	.053	.054	.015		.076	.118	.052	.016	.007	.005	.004	.004	.018	.008	.030	.047	.009	.002	.007	29	SI
	BT4	.229	.095	.204	.018	.019	.213	.009	.034	.048	.001	.010	.018	.044	.042	.104	.006	.028	.000	.001	.009	.076		.008	.008	.212	.143	.082	.132	.069	.008	.021	.003	.000	.016	.038	.028	24	NO
	CT4	.332	.193	.275	.055	.048	.283	.035	.035	.096	.008	.033	.047	.085	.073	.146	.000	.060	.014	.003	.021	.118	.008		.003	.307	.240	.087	.215	.133	.016	.029	.011	.008	.034	.085	.045	18	NO
	DT4	.213	.114	.163	.022	.016	.182	.013	.012	.042	.002	.010	.016	.034	.027	.069	.002	.023	.009	.001	.004	.052	.008	.003		.192	.142	.034	.121	.067	.002	.006	.002	.003	.010	.036	.015	25	NO
	AT5	.000	.011	.000	.050	.061	.034	.087	.121	.025	.154	.080	.062	.027	.040	.013	.272	.053	.166	.189	.093	.016	.212	.307	.192		.002	.056	.002	.012	.109	.079	.137	.166	.082	.031	.076	13	NO
	BT5	.002	.001	.004	.026	.029	.021	.045	.077	.008	.100	.042	.030	.011	.019	.007	.213	.024	.104	.131	.058	.007	.143	.240	.142	.002		.039	.000	.005	.069	.051	.086	.108	.044	.011	.042	22	NO
	CT5	.068	.041	.039	.025	.010	.028	.022	.005	.010	.039	.017	.012	.008	.003	.004	.085	.008	.064	.049	.019	.005	.082	.087	.034	.056	.039		.028	.031	.017	.007	.029	.050	.008	.011	.004	28	SI
	AT6	.003	.002	.003	.020	.023	.021	.039	.064	.006	.088	.035	.024	.007	.013	.003	.190	.019	.096	.115	.047	.004	.132	.215	.121	.002	.000	.028		.004	.057	.039	.074	.096	.036	.008	.033	24	NO
	BT6	.015	.006	.011	.004	.011	.063	.019	.054	.003	.042	.015	.011	.003	.010	.008	.106	.012	.047	.059	.018	.004	.069	.133	.067	.012	.005	.031	.004		.026	.018	.036	.047	.021	.004	.024	28	SI
	CT6	.125	.049	.093	.004	.002	.111	.002	.007	.011	.001	.001	.002	.008	.007	.029	.012	.004	.005	.002	.000	.018	.008	.016	.002	.109	.069	.017	.057	.026		.001	.000	.002	.001	.009	.003	29	SI
	DT6	.093	.040	.062	.004	.002	.081	.004	.004	.007	.005	.002	.002	.004	.002	.014	.024	.003	.014	.008	.001	.008	.021	.029	.006	.079	.051	.007	.039	.018	.001		.003	.008	.001	.006	.002	30	SI
	AT7	.154	.057	.124	.006	.004	.128	.001	.009	.017	.000	.001	.003	.014	.012	.045	.009	.007	.001	.001	.001	.030	.003	.011	.002	.137	.086	.029	.074	.036	.000	.003		.000	.002	.013	.006	28	SI
	BT7	.183	.072	.155	.009	.009	.168	.003	.019	.028	.000	.003	.008	.024	.023	.068	.006	.014	.000	.000	.003	.047	.000	.008	.003	.166	.108	.050	.096	.047	.002	.008	.000		.007	.022	.014	26	NO
	CT7	.095	.028	.072	.004	.000	.062	.001	.002	.004	.004	.000	.000	.003	.001	.015	.032	.000	.009	.008	.002	.009	.016	.034	.010	.082	.044	.008	.036	.021	.001	.001	.002	.007		.003	.000	31	SI
	DT7	.038	.005	.029	.002	.001	.037	.003	.015	.000	.018	.002	.001	.000	.001	.005	.073	.000	.022	.030	.007	.002	.038	.085	.036	.031	.011	.011	.008	.004	.009	.006	.013	.022	.003		.003	33	SI
	ET7	.090	.029	.065	.008	.001	.044	.003	.001	.004	.010	.002	.001	.003	.001	.010	.045	.001	.019	.016	.004	.007	.028	.045	.015	.076	.042	.004	.033	.024	.003	.002	.006	.014	.000	.003		32	SI

Fuente. Elaboración propia

Cuadro 73. **Alfa de Cronbach – Fiabilidad de Correlación de los 22 indicadores Extraídos del Análisis Factorial**

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	5	100.0
	Excluidos[a]	0	.0
	Total	5	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.997	22

Fuente: Elaboración Propia

El coeficiente de Cronbach en esta etapa demuestra que la correlación de los 22 indicadores resultantes de la aplicación del análisis factorial es > 0.997, valor que según George y Mallery se cualifica como excelente nivel de fiabilidad correlacional.

5.3. Metodología basada en los indicadores Ethos para el Fortalecimiento de la Gestión de Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador

5.3.1. Diseño Metodológico

El diseño que se plantea tiene varias aristas que fortalecen su planteamiento, entre ellas se tiene teorías de autores que analizan la responsabilidad social y los indicadores Ethos, los resultados de las hipótesis de trabajo y los instrumentos utilizados para la recopilación de información, efectivamente la comprobación de hipótesis tiene relevancia en el estudio por lo que mencionarlas en este ítem resulta necesario, de ahí que las hipótesis 1, 2 y 3 fueron comprobadas con el estadístico CHI- cuadrado, por ejemplo en la H2 se obtuvo como resultado un valor < 0.05 por lo que la decisión fue aceptar al hipótesis alterna y rechazar la nula, es decir que el nivel de conocimiento de la comunidad en referencia al cumplimiento de las acciones de RS de las cooperativas si incide en la percepción de su fortalecimiento.

Con lo mencionado se demarca que una metodología es un proceso que busca información real para verificar o aplicar el conocimiento, de ahí que para diseñar esta metodología, se tomó en cuenta los resultados estadísticos del análisis factorial y el alfa

de Cronbach > 0,997 que midió la correlación de los 22 factores/indicadores que pasan la $\bar{X} = 26$, esta es la base para el diseño de una estructura que involucra elementos del balance social el cual debe ser difundido y aplicado por las cooperativas según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), este diseño se desarrolla en función a la relación que se mantiene entre el conocimiento de la comunidad en correspondencia a las acciones de RS de las cooperativas de ahorro y crédito y el nivel cumplimiento de dichas cooperativas en base a la aplicación de los indicadores Ethos de RS.

Un aspecto adicional para el lógico diseño de la metodología son aquellas estrategias que aplica la Cooperativa Riobamba en el tema de responsabilidad social, dicha cooperativa está ubicada en el segmento 1 del sistema de cooperativas del Ecuador, por ende tiene recursos para planificar y aplicar RS, entre sus principales acciones, según el boletín informativo de la cooperativa del año 2015 se destaca el cumplimiento de principios cooperativos, tales como: la adhesión voluntaria de los socios, que en el informe 2015 menciona que se basa en la confianza y apoyo de las familias, para esta cooperativa en el 2015 este principio le representó haber integrado 19600 cuentas infantiles, esta relación confianza – socios contribuye al fortalecimiento de la cooperativa. Adicionalmente la cooperativa trabajó en la gestión democrática, la participación económica de los socios, la autonomía e independencia, la educación/formación e información, la cooperación entre cooperativas y el interés por la comunidad, evidenciando que están cumpliendo con varios de los 38 indicadores Ethos, sin saber que su accionar se encamina hacia los indicadores en mención, por estas razones analizar las acciones de RS de la Cooperativa Riobamba es una guía pertinente para elaborar el diseño metodológico que se propone. (Cooperativa Riobamba, 2015)

Mientras más aspectos que argumenten el diseño metodológico resultan positivo para su planteamiento por ello se incluye a este análisis un resumen del balance social de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador que fue elaborado en el 2014 pero que sirve de referencia para saber en qué aristas de la RS están actuando en su conjunto, por lo tanto se mencionan las siguientes:

La focalización es una arista que se refleja en las zonas rurales, otorgan créditos grupales, colocan su cartera en cajas comunales, colocan crédito en mujeres, colocan en un 27,37% del total de sus créditos en personas excluidas del sistema financiero nacional.

El capital social también tiene su participación las zonas de influencia de RS son: atención al público interno, cobertura de los costos de los servicios no financieros, elecciones de sus directivos de acuerdo a la ley, presentan información de forma periódica, otorga asistencia técnica a socios que acceden a créditos, prontitud en respuestas de solicitud de crédito, cuentan con servicios que cubren de forma integral a los socios.

En resumen se puede aglutinar los aspectos focalización y capital social dando como resultado el balance social en el cual se evidencia el accionar de las cooperativas de ahorro y crédito en temas que tienen relación con los indicadores ETHOS, estos son: Gobernanza, Valor y Transparencia, Público Interno, Medio Ambiente, Usuarios/Socios y Comunidad, es decir hay acciones en cierto nivel en 5 de los 7 temas que propone Ethos, cabe decir que las cooperativas no aplican los indicadores Ethos pero el análisis de dimensiones conlleva a que sus acciones tiene relación con los indicadores. (Coorporación Nacional de Finanzas, 2015)

El aval teórico o similitud de otros estudios también es importante para esta metodología, en este sentido se consideró el documento “Conceptos Básicos e Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial” que revela varios parámetros de los indicadores Ethos que a su vez son una guía para identificar dimensiones que con el debido tratamiento y planteamiento se enlazan a los 22 indicadores seleccionados mediante el análisis factorial.

Con la debida antesala se procede a explicar los instrumentos que coadyuvan a la explicación del diseño metodológico, es así como se elaboró una matriz de estrategias estandarizada que sea de utilidad para los 7 temas y los 22 indicadores Ethos, por tanto se cuenta con 7 matrices, ***los elementos de la matriz s***on:

Código del indicador: indica el código que se utilizó en la matriz de correlaciones y se adjunta el código que le pertenece en base a los mismo indicadores Ethos, con la

finalidad de que se conozca su relación, ejemplo: DT1/I4, es decir se habla de un mismo indicador, en este caso de la Elección de órganos directivos que pertenece al tema 1 de los IE.

Número de correlaciones/Análisis Factorial: se menciona el número de correlaciones que se identificó en la matriz de correlaciones del análisis factorial motivo de comprobación de la hipótesis secundaria 3, así se conoce que si pasa a ser mayor que la media muestral en función a la significancia pues forma parte de los 22 indicadores seleccionados.

Indicador: se anota los indicadores que corresponde en relación al código y al resultado de la matriz de correlaciones

Estrategia: se describe la estrategia que se debería aplicar para lograr una evaluación que ayude a incrementar el nivel de cumplimiento de las acciones de RS.

Actividad: en esta etapa está señalando la actividad específica que se debe llevar a cabo para poder cumplir con la estrategia.

Medición de la Estrategia: son indicadores elaborados por el autor, basado en la estrategia, la actividad y guiado por la evidencia y lectura de documentos tales como: Conceptos Básicos e Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial y Administración de Riesgo de crédito y la Incidencia en el Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga.

Posterior al detalle de la matriz de estrategias, es requerimiento la explicación ***del formato de evaluación*** que se basa en el formato estándar de los indicadores Ethos:

Tema: Se refiere a la dimensión, ejemplo: Valor, Transparencia y Gobernabilidad Cooperativa

Subdimensión: en correspondencia y coherencia a la dimensión, ejemplo: si el tema es Valor, Transparencia y Gobernabilidad Cooperativa una de sus subdimensiones es la Autorregulación de la conducta

Indicador: se refiere al indicador que va a evaluar a la cooperativa de ahorro y crédito, ejemplo: si la dimensión es Valor, Transparencia y Gobernabilidad Cooperativa, la

Subdimensión es autorregulación de la conducta, un indicador sería arraigo a la cultura organizacional en este caso es uno de los 8 indicadores que forman parte del tema 1 y es 1 de los 5 indicadores que pertenecen a la Subdimensión.

Indicador base: es una pregunta de profundidad cualitativa, que indica un nivel de ubicación para la cooperativa en función al indicador correspondiente, si señala uno de los 4 estadios se procede con las preguntas binarias de si y no, caso contrario no se responde las preguntas dicotómicas, en esta etapa también se puede señalar: si no se ha tratado el tema antes o si no ven la aplicación del indicador en la cooperativa.

Información Adicional: en esta etapa de la evaluación se cuenta con preguntas binarias de doble opción SI y NO, lo cual complementa la respuesta de la marcación de uno de los estadios señalados en la pregunta de profundidad.

En definitiva los dos instrumentos contribuyen a que el diseño metodológico se ejecute y que de esa forma las cooperativas de ahorro y crédito mejoren su cumplimiento en las acciones de RS, lo cual deriva en que los socios tengan mayor conocimiento de estas acciones, originando así un efecto contagio que aporta al fortalecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito que fueron parte de este estudio y de las entidades financieras cooperativistas del Ecuador en sí.

- ✓ ***Estructura de encuesta Evaluación Cualitativa – Formato Indicadores Ethos***

Indicador 2: Arraigo en la Cultura Organizacional

Preguntas de Profundidad

Estadio 1: Los valores son trasmitidos esporádicamente o en momentos específicos (contratación de trabajadores, ingreso de asociados, procesos de auditoria, etc.). ☐

Estadio 2: Existen procesos sistemáticos de difusión de los valores, tanto para el público interno y los usuarios/socios, como para los demás componentes de la cadena. ☐

Estadio 3: Además de ser sistemáticamente difundidos los valores y principios, su adopción es evaluada y verificada periódicamente por las autoridades. ☐

Estadio 4: Trabajadores, dirigentes de la cooperativa y usuarios/ socios son motivados a contribuir en el monitoreo de la adopción y en la evolución de los valores y principios éticos de la organización. ☐

No habíamos tratado antes este asunto	☐
No vemos aplicación de esto en nuestra cooperativa	☐

Informaciones Adicionales

	SI	NO
2.1. ¿La cooperativa tiene Comités o responsable(s) formal(es) para intentar atender cuestiones éticas, entre ellas la evaluación del impacto conjunto de las acciones comerciales realizadas por la cooperativa, garantizando la coherencia con los valores de la organización?		
2.2. ¿Las cuestiones éticas son abordadas en encuestas de clima organizacional, evaluaciones o herramientas análogas?		
2.3. ¿Los empleados de la cooperativa demuestran familiaridad en su día a día con los temas y conductas contemplados en el Código de Ética, aplicándolos espontáneamente?		

Fuente. Datos tomados del Instituto Ethos

5.3.2. Matriz de Estrategias de Responsabilidad Social basada en los indicadores Ethos para el Fortalecimiento de la Gestión de Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador

Cuadro 74. **Matriz de Estrategias – Tema 1: Indicadores 4, 5, 7 y 8**

CODIGO	N° de correlaciones /Análisis Factorial	INDICADOR ETHOS	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	MEDICION DE ESTRATEGIA
DT1/I4	31	Elección de órganos directivos	Establecer parámetros claros de participación, equidad y no discriminación en procesos de elección y renovación de directivos	Elaboración de un reglamento de elecciones que estipule las dimensiones de la estrategia	Reglamento de elecciones aprobado y en vigencia
ET1/I5	31	Renovación de organos directivos		Motivando la participación de los socios en el proceso de elecciones	# de socios que votaron/total de socios al cierre del ejercicio
GT1/I7	31	Relaciones con la Competencia	Trabajar de forma conjunta mediante convenios y formación de redes de cooperativas	Elaboración de convenios macro tomando en cuenta los principios del cooperativismo	# de convenios firmados entre cooperativas de ahorro y crédito # de redes conformadas
HT1/I8	27	Balance Social	Regular la publicación de acciones sociales, ambientales y económicas	Elaboración y publicación de informes de balance social al cierre del periodo fiscal	Informe anual elaborado y publicado

Fuente. Elaboración propia

En esta matriz se observan los indicadores 4, 5, 7, 8 que corresponden al tema 1 Valor, Transparencia y Gobernanza Cooperativa, dichos indicadores fueron seleccionados mediante al análisis factorial y en función a la $\bar{X} = 26$, resultaron tener correlaciones en un número mayor a 26, para ejemplificar esta metodología cabe mencionar el indicador DTI/I4 y ET1/I5, cuya estrategia permitiría cumplir con la evaluación de los

indicadores Ethos que hacen referencia a la difusión de criterios de equidad y práctica de procesos de participación cívica en los jóvenes, para verificar dicha estrategia se plantean mediciones tanto cualitativas como cuantitativas.

Cuadro 75. **Matriz de Estrategias – Tema 2: Indicadores 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15**

CODIGO	N° de correlaciones /Análisis Factorial	INDICADOR ETHOS	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	MEDICION DE ESTRATEGIA
AT2/I9	33	**Gestión Participativa**	Incluir la participación activa de empleados en la gestión y toma de decisiones estrategicas para la cooperativa	Conocimiento previo para que los empleados puedan participar de forma adecuada en los procesos de gestión y toma de decisiones	# de empleados que participan/ # total de empleados al cierre del ejercicio
BT2/I10	27	**Relaciones con los sindicatos**	Proveer información sobre condiciones de trabajo, datos financieros y objetivos estratégicos	Mediante una comisión que garantice la entrega de la información pertinente que requiere el gremio.	Documentación archivada con respecto a los elementos que indica la estartegia
CT2/I11	31	**Compromiso con el porvenir de los niños**	Elaborar proyectos que contribuyan al desarrollo integral de los niños que son parte del público interno y externo	Alineación de los proyectos con respecto a los objetivos mundiales nacionales y los principios cooperativistas	# Proyectos ejecutados con respecto al desarrollo de los niños/# Proyectos elaborados que contribuyen al desarrollo integral de los niños
DT2/I12	31	**Valoración de la Diversidad**	Reglamentar la no discriminación en todos los procesos de participación, selección y promoción	Análisis y elaboración de criterios normativos en función a la valoración de la diversidad en sus distintas formas establecidas en la constitución	Reglamento Elaborado
ET2/I13	33	**Política de Remuneración, beneficios y carrera**	Crear políticas que estimulen a los empleados mediante la remuneración y su desarrollo como profesionales	Análisis de la Ley Orgánica de Instituciones del Sistema Finaciero; Resolución N° JB-2013-2694 Capítulo IX " Rangos Salariales para los administradores y representantes legales de las instituciones del sistema finaciero privado"	Reglamento de esacalafón considerando años de servicio, méritos e incentivos
FT2/I14	33	**Cuidado de la salud, seguridad y condiciones de trabajo**	Elaborar planes con sus respectivas metas en lo referente a salud seguridad y condiciones de trabajo	Realizando un estudio que indique el nivel de satisfacción de los empleados con respecto a las dimensiones del indicador	Resultados procesados e interpretados del estudio realizado.
GT2/I15	27	**Compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad**	Planificar eventos de capacitación continua basados en las funciones del empleado	Identificación de necesidades acordes al empleado y la evolución del conocimiento en el área específica	# de cursos de capacitación ejecutados/# de cursos planificados para el periodo

Fuente. Elaboración propia

El cuadro N° 75 hace referencia a los indicadores seleccionado del tema 2 que está dirigido al público interno, sin duda es un stakeholders que se debe motivar mediante iniciativas que propendan al crecimiento integral del empleado por ello a modo de

ejemplo se sugiere aplicar políticas que estimulen a los empleados en el ámbito remunerativo y de desarrollo profesional, para lo cual es necesario la elaboración y revisión periódica del reglamento de escalafón considerando años de servicio, méritos e incentivos, así se estimula a los jóvenes trabajadores y los más antiguos se empoderan de su trabajo, dando una evaluación favor vale para las cooperativas**.**

Cuadro 76. **Matriz de Estrategias – Tema 3: Indicadores 18 y 21**

CODIGO	N° de correlaciones /Análisis Factorial	INDICADOR ETHOS	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	MEDICION DE ESTRATEGIA
AT3/I18	31	**Compromiso de la cooperativa con la mejora de la calidad ambiental**	Incluir programas medioambientales dentro de su planificación estratégica	Designación de responsables internos y participación en consejos que traten temas de ambiente con el gobierno y comunidad	# programas ambientales ejecutados/ # de programas ambientales planificados para el periodo
DT3/I21	30	**Minimización de entrada y salida de materiales**	Monitorear uso de recursos que influyen en el ambiente	Reusando papeleria, optimizando el uso del agua y la energía	Registro de monitoreo mediante lista de cotejo de los recursos que influyen en el ambiente

Fuente. Elaboración propia

El tema 3 cuenta con 2 indicadores seleccionados que hacen referencia al medio ambiente y que según el concepto de balance social de la LOEPS, es uno de los elementos o dimensiones que las cooperativas deben considerar en su planificación anual de responsabilidad social, tal es el caso de la estrategia en la cual se propone la inclusión de programas ambientales, cuya columna de medición dará como resultado un porcentaje de cumplimiento, en aspectos de conservación del ambiente, de no utilización de materiales provenientes de la explotación, entre los principales.

Cuadro 77. **Matriz de Estrategias – Tema 4: Indicador 22**

CODIGO	N° de correlaciones /Análisis Factorial	INDICADOR ETHOS	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	MEDICION DE ESTRATEGIA
AT4/I22	29	**Criterio de Selección y Evaluación de Proveedores**	Establecer criterios de trabajo adecuado, patrones ambientales, prohibición de trabajo infantil y prácticas de discriminación	Reproduciendo y monitoreando las acciones de responsabilidad social para sus proveedores	# de acciones de RS reproducidas/# de acciones de RS sugeridas Registro o formato de monitoreo de acciones de RS

Fuente. Elaboración propia

La matriz de estrategias del tema 4, indicador 22, tiene 29 correlaciones en función a la significancia < 0.05, por lo que el análisis factorial escojo este factor como parte de los 22 que sobrepasan la $\bar{X} = 26$.

Cuadro 78. **Matriz de Estrategias – Tema 5: Indicador 29**

CODIGO	N° de correlaciones /Análisis Factorial	INDICADOR ETHOS	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	MEDICION DE ESTRATEGIA
CT5/I29	28	**Conocimiento y gerenciamiento de los daños potenciales de productos y servicios**	Difundir información detallada a los socios con respecto a los productos y servicios financieros que la coooperativa otorga	Aplicación de un plan de comunicación interno y externo	Plan de comunicación elaborado y aplicado Formas de difusión

Fuente. Elaboración propia

La matriz del indicador 29 propone la aplicación de un plan de comunicación interno y externo referente a los productos y servicios que ofertan las cooperativas con la finalidad de que los socios y la comunidad conozcan la incidencia que puede tener el acceso a los productos y servicios financieros, ejemplo: es importante conocer al detalle las tasa de interés, el plazo máximo de pago y la tabla de amortización simulada, de esa manera se puede analizar de forma adecuada y tomar decisiones adecuadas.

Cuadro 79. **Matriz de Estrategias – Tema 6: Indicador 31, 32 y 33**

CODIGO	N° de correlaciones /Análisis Factorial	INDICADOR ETHOS	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	MEDICION DE ESTRATEGIA
BT6/I31	28	**Relaciones con organizaciones locales**	Contribuir en el desarrolllo local	Elaborando proyectos puntuales de acuerdo a los pedidos recibidos y estudios propios de la cooperativa	# de proyectos ejecutados/ # de proyectos pedidos y planificados
CT6/I32	29	**Financiación de la acción social**	Establecer un presupesto para proyectos de públicos definidos	Definiendo responsables de presupuestos y de proyectos de responsabilidad social en la cooperativa	Presupuesto para proyectos de públicos definidos que constan en la planificación anual de las cooperativas
DT6/I33	30	**Compromiso de la Cooperativa con la acción social**			

Fuente. Elaboración propia

En esta etapa de la metodología se propone estrategias que contribuyan al desarrollo local y el impulso de proyectos público definidos, para lo cual el presupuesto es pieza clave de su sostenibilidad para lo cual la fuente o medida de la estrategia es que el presupuesto de estos proyectos se encuentre en la planificación operativa anual de las

cooperativas, de esta forma se obtendrá una evaluación afirmativa con respecto a sus dimensiones tales como: pedidos de apoyo por parte de la comunidad, planificación estratégica, comunicación y transparencia.

Cuadro 80. **Matriz de Estrategias – Tema 7: Indicador 34, 36, 37 y 38**

CODIGO	N° de correlaciones /Análisis Factorial	INDICADOR ETHOS	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	MEDICION DE ESTRATEGIA
AT7/I34	28	**Rol de la Cooperativa en campañas político- partidarias**	Promover campañas de concientización política y ciudadana	Difundiendo la importancia del voto mediante el involucramiento del público interno y demás grupos de interés	Cobertura de las campañas de concientización
CT7/I36	31	**Liderazgo e Influencia Social**	Liderar propuestas sociales y el diálogo con autoridades públicas	Promoviendo la conformación de comisones de trabajo enfocados a la responsabilidad social	# de propuestas sociales que lidera la cooperativa según la definición de Balance social de la LOEPS
DT7/I37	33	**Participación proyectos Social Gubernamentales**	Participar en la elaboración y ejecución de proyectos , políticas de interés local, regional y nacional.	Contribuyendo con el recurso humano, técnico o financiero para a efectiva realización de los proyectos	# de recursos humanos # de recursos técnicos # de recursos financieros
ET7/I38	32	**Apoyo a la consolidación del concepto y la práctica de la Responsabilidad social**	Cumplir y difundir las acciones de responsabilidad social aplicadas por Cooperativa	Ejecutando las acciones de responsabilidad social que conlleven a una evaluación adecuada de los 22 indicadores ethos resultantes del análisis factorial y que son mayores a la $\bar{X}$=26	% de indicadores ethos evaluados afirmativamente

Fuente. Elaboración propia

Por último en el tema 7 se sugieren estrategias encaminadas a la difusión de la RS y a la participación activa en la elaboración de proyectos, para verificar dichas estrategias se requiere una medición que cuantifique sin complicaciones y de forma directa cada acción efectuada por las cooperativa. El hallazgo en esta etapa radica en el indicador ET7/I38, en el cual habla de la RS en el plano teórico y práctico para ello es lógico que en la evaluación de los indicadores Ethos se deba ostentar el máximo cumplimiento de las actividades de RS.

5.4. Representación gráfica del diseño metodológico basado en los indicadores Ethos para el Fortalecimiento de la Gestión de Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador

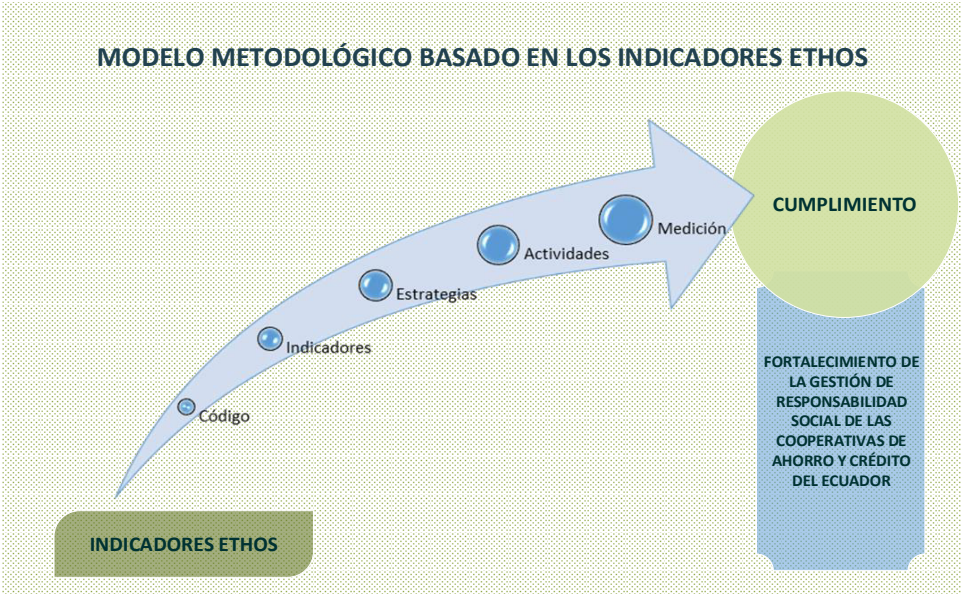


Figura 16. Modelo Metodológico basado en los Indicadores Ethos. Datos tomados de los resultados del trabajo de investigación.

Los resultados estadísticos demuestran que el nivel de cumplimiento de RS de las cooperativas es reducido para ser exactos la ($\bar{X}$, μ); (9.84, 9.18), los valores de la media muestral y poblacional estadísticamente son iguales y reducidos por lo que es menester de las cooperativas considerar el modelo planteado para que ejerzan un mejor resultado y este a su vez se reflejará en la confianza e incremento en el conocimiento de la comunidad cuando se hable de responsabilidad social. En definitiva, el diseño metodológico indica el proceso a seguir para llegar al cumplimiento de las acciones de RS en base a los indicadores Ethos, es decir lo detallado en la matriz se estipula en el modelo, lo uno es general y la matriz específica. El fortalecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito no solo se dará con la elaboración y aplicación de las estrategias sino mediante la difusión del uso de los 22 indicadores, lo que en términos de conocimiento apoya en la percepción del fortalecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito.

5.4.1. Alineación y Beneficios del Diseño Metodológico: Indicadores Ethos/ Gestión de Responsabilidad Social para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador

La responsabilidad social es su concepto que menciona al ambiente, comunidad y sociedad en general pero en el caso de las cooperativas se debe hablar también de socios, este grupo de interés a más de los citados deben ser analizados y tener el seguimiento respectivo para identificar sus necesidades y que estas a su vez culminen en un proyecto social que vaya ***de la mano de los Indicadores Ethos, de los objetivos nacionales del Ecuador, de los principios del pacto mundial, de los principios de responsabilidad social y de los principios cooperativistas***, caso contrario no guardarían concordancia entre sí, por lo tanto el punto crítico radica en la alineación el cual puede ser resuelto con una matriz que mencione los 7 temas de los Indicadores Ethos, 12 objetivos nacionales, 9 principios del pacto mundial, 6 principios de RS y 7 principios cooperativistas, lo cual está a cargo de quienes manejan el criterio técnico en este aspecto, solo de esta forma se puede saber el impacto del accionar social de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador.

Por otra parte cuando una empresa práctica acciones de responsabilidad social, los gobiernos suelen apoyar su actividad mediante incentivos, reducción de impuestos, lo cual motiva a las empresas a seguir aportando con la sociedad. En el caso de las cooperativas podría recibir los mismos apoyos pero los incentivos y/o política expansiva debe ser normada para su aplicabilidad. La responsabilidad social trae beneficios siempre y cuando tengan una debida aplicación la idea es cumplir con los stakeholders, las acciones internas de RS servirán para contribuir con los actores externos y el conocimiento de lo realizado con los actores externos será de utilidad para el fortalecimiento de las cooperativas, por lo tanto el mayor peso se encuentra en las acciones y difusión de lo que se practica en el publico externo.

CONLUSIONES

1. En función al objetivo específico 1, se obtiene que la variable divulgación de la acciones de responsabilidad Social por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, incide en la variable conocimiento de la Comunidad, es decir que el x^2cl 322.823 > x^2cr 9.49 por ende no son independientes.
2. Considerando el objetivo específico 2, se observa que la variable nivel de conocimiento de la comunidad con respecto a las acciones de responsabilidad social que aplican las cooperativas de ahorro y crédito, incide en la variable percepción de su fortalecimiento, es decir que el x^2cl 84.120 > x^2cr 9.49 por lo tanto están relacionadas entre sí, por lo tanto son variables que se correlacionan
3. Con respecto al objetivo específico 3 se determinó que la variable divulgación de la acciones de responsabilidad Social por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito incide en la variable percepción de su fortalecimiento, es decir que el x^2cl 285.479 > x^2cr 9.49 por lo tanto las variables no son independientes y están relacionadas entre sí.
4. El análisis factorial contribuye a seleccionar aquellos indicadores que tienen mayor cantidad de correlaciones respecto a la X=26 y la significancia < 0.05, lo que dio como resultado 22 indicadores Ethos distribuidos entre los 7 temas. Así se logra una aplicación participativa de los 7 temas que Ethos estandariza en base a los principios del pacto mundial.
5. Las cooperativas de ahorro y crédito deben transmitir sus actividades de responsabilidad social a los socios, comunidad y sociedad en general para fortalecer su imagen y confianza en el público externo e interno.
6. Las cooperativas no cuentan con políticas claras con respecto a incentivos que otorgue el gobierno de acuerdo a su apoyo con la sociedad mediante las acciones de RS.

RECOMENDACIONES

1. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito deben socializar las acciones de RS en pro de la comunidad para que en una nueva encuesta la percepción cambie y sea tendiente al fortalecimiento de las mismas.
2. Las cooperativas deben aplicar en lo posible los 22 indicadores Ethos seleccionados con la matriz de correlaciones, la aplicación será viable en cualquiera de los segmentos y dependerá de su análisis, planificación gradual y aplicación acertada.
3. Las cooperativas deben socializar los indicadores Ethos ¿qué son? , ¿Para qué sirven?, la estructura, la parte teórica es necesaria para la práctica, de allí que el I38 de Ethos habla de apoyo al concepto y práctica de la RS por parte de las cooperativas de ahorro y crédito en este caso de Ecuador.
4. Elaborar e incluir en los informes anuales de las cooperativas el balance social pero clarificando que acciones corresponden a los indicadores Ethos, es decir un informe de balance social más detallado.
5. El gobierno debe motivar a las cooperativas que contribuyen con la sociedad mediante incentivos fiscales y políticas expansivas que permitan su crecimiento y posicionamiento en el ámbito que se desenvuelven.
6. Las cooperativas a partir de este estudio pueden iniciar una nueva investigación en relación a la alineación de las acciones de Responsabilidad Social de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador en los 7 temas de los Indicadores Ethos, 12 objetivos nacionales, 9 principios del pacto mundial, 6 principios de RS y 7 principios cooperativistas, por lo tanto queda abierto el espectro para crear una metodología que permita esta alineación, adicionalmente se recomienda que en futuras investigaciones se determine la búsqueda de la causalidad.
7. Las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador deben normarse de forma interna para aplicar indicadores Ethos, hasta que sean normados por el gobierno, para ello deben basarse en este estudio y en la Disposición General SEGUNDA de la LOEPS.

Bibliografía

Aguilar-Platas, A., & Raufflet, E. (2010). Desviación positiva y responsabilidad social empresarial (RSE). La experiencia de Ethos en Brasi. *INNOVAR*, 21-32.

Anderson, D. (2005). Prueba de Bondad de Ajuste. En D. Anderson, *Estadística para Administración y Economía* (págs. 448, 449). Mexico: International Thomson Editores.

Attig, J. (1985). The Works of John Loccke. En J. Attig, *The Works of John Loccke.*

Bayas, D. (2015). Responsabilidad Social Empresarial: Estudio de Casos en Riobamba. *CIENCIA*, 50-58.

Bayas, D. (2016). Gestión social en las Cooperativas de Ahorro y crédito en una provincia ecuatoriana. *CIENCIA*, 30-38.

Belhouari, A., Buendía, I., Lapointe, M. J., & Tremblay, B. (2005). La responsabilidad social de las empresas: ¿un nuevo valor para las cooperativas? *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 191-208.

Bull, B. (2004). Responsabilidad social de las empresas:¿ Una solución para el desarrollo en América Latina? *Revista Venezolana de Gerenci*, 9(28). Obtenido de http://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/9792/9779

Cajas, F., Oña, A., & Pantoja, O. (01 de Diciembre de 2016). *Repositorio Digital de la Universidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/13919

Carrasco, I. (2005). La ética como eficiencia: la responsabilidad social en las cooperativas de crédito españolas. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 353, 364, 365.

Cobo, E., Cortés, J., & González, J. (2014). Mecanica de la Prueba de Significación. En J. C. Erik Cobo, *Prueba de Significación y contraste de hipotesis* (pág. 6). Barcelona.

Colección Labor, S. A. (1991). *Seis Estudios de Psicología*. Obtenido de http://dinterrondonia2010.pbworks.com/f/Jean_Piaget_-_Seis_estudios_de_Psicologia.pdf

Constitución del Ecuador, R. O. (2008). Constitución del Ecuador. Quito, Ecuador, Quito.

Cooperativa de Ahorro y Crédito, l. 2. (2013). *"29 de Octubre", Cooperativa de Ahorro y Crédito.* Obtenido de https://www.29deoctubre.fin.ec/la_cooperativa/info/principios

Cooperativa Riobamba, S. A. (2015). *Informe General de la Cooperativa riobamba LTDA.* Riobamba.

Coorporación Nacional de Finanzas, P. y. (2015). *INforme de Gestión de la Coorporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias.* Quito.

Correa, J. (2007).

Cortés, F., & Belmonte, L. (2010). LA BASE SOCIAL DE LAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO. LA IMPORTANCIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA. *Revista de Estudios Empresariales*, 35-53.

Cruz, M. (2015). Marx. En M. Cruz, *Marx.* México: ESIC EDITORIAL.

El Telégrafo. (09 de Marzo de 2017). *Economía*. Obtenido de http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/la-quiebra-de-la-banca-y-congelamiento-de-cuentas-costaron-usd-8-600-millones

Factorial, P. 5. (8 de Abril de 2011). *Univerditat d' Alacant*. Obtenido de Análisis Multivariante con SPSS. Reducción de Datos: Análisis de Componentes Principales y Factorial: https://web.ua.es/es/lpa/docencia/practicas-analisis-exploratorio-de-datos-con-spss/practica-5-analisis-multivariante-con-spss-reduccion-de-datos-analisis-de-componentes-principales-y-factorial.html

Financieras, N. (2010). *Empresarios comentan ventajas de implementar procesos de mejora en gestion*.

García, A. (2007). *Responsabilidad Social Empresarial.*

Godet, M. (2007). Propspectiva Estratégica: Problemas y Métodos. En *Cuadernos de LIPSOR* (pág. 69). París: Instituto Europeo de Prospectiva y Estrategia.

Grijalba, J. M. ((1996)). En *La gestión estratégica y los conceptos de calidad percibida, satisfacción del cliente y lealtad. Economía Industrial, (307), .* (págs. 63-74).

Grijalva, W. M. (2013). *El Coperativismo en Ecuador.*

Grossman, F. (Junio de 2010). *Economía Informa.* Obtenido de http://www.economia.unam.mx/publicaciones/econinforma/pdfs/363/06florbrown.pdf

Hair, J. (1983). Analisis Multivariante. En A. T. Hair. Prentice Hall.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Tipos de Investigación. En F. C. Hernández Sampieri Roberto, *Metodología de Investigación.* México: Mc Graw Hill.

Hernández, R; Fernández, C; Baptista, P. (2014). En R. H. Sampieri, C. F. Collado, & P. B. Lucio, *Metodología de la Investigación* (págs. 200-204). México: McWRAW - HILL.

http://dentizta.ccadet.unam.mx/Objetosv2/papime_e/pdfs/b_001.pdf. (s.f.). *google*. Obtenido de La prueba Chi Cuadrada (χ^2).

Instituto Ethos, B. (2006). Obtenido de http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/0-A-bbe2011_Indic_ETHOS_ESP.pdf

Jani, J. (2010).

Kant, I. (1993). Educación Comparada. *Perspectivas revista de educación Comparada* , 837-854.

Lara, G. (2011). *LA CONTRIBUCIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y.*

Mallery, & George. (2003). *Alfa de Cronbach*. Obtenido de http://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach.pdf

Miño, W. (2013). *Historia del Cooperativismo en el Ecuador.* Quito-Ecuador: Editogran S.A.

Moneva, J. (2012). Divulgación de la información de responsabilidad social en las cooperativas de crpedito y cajass de ahorro Aragonesas. *CIRIEC-ESPAÑA*, 5-29.

Moneva, J. (2013). Divulgación de la información de responsabilidad social en las cooperativas de crédito y cajas de ahorro aragonesas. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social*, 7, 23.

Monzón, J. (2003). El cooperativismo en la historia de la literatura económica. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, pp.9-32.

Naciones Unidas, O. (2005). *El Pacto Mundial*. Obtenido de http://www.um.es/documents/4156512/4572708/RSC_Pacto_Mundial_responsabilidad_civica_empresas_en_economia_mundial.pdf/0ed4049d-ec4a-4346-90e1-9e7b9038fafb

Navarro, F. (2013). Platón. En M. Cruz, *Platón.* México: ESIC EDITORIAL.

Ñaupas, H. (2014). Nivel de Significación. En *Metodología de la Investigación: Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis* (págs. 291, 292). Bogotá: Editorial Buena Semilla.

Parada, A. D. (2014). *VALORACIÓN DE LA RSC POR CONSUMIDOR Y MEDICIÓN DE SU EFECTO SOBRE LAS COMPRAS. RAE*. Obtenido de http://search.proquest.com/docview/1511499743?accountid=12268

Pérez, R. (2009). En *Estadística Aplicada a la Educación.* Madrid: Pearson - Prentice Hall.

Pilco, W. (2017). *"Estrategias de Marketing Universitario en el Fortalecimeinto y Pocisionamiento de la calidad educativa de las Universidades Públicas y su implicancia en el desarrollo sustentable y sostenible de la sociedad Ecuatoriana.* Lima.

Porter, M. (1990). *The Competitive Advantage of Nations.*

Psicología, A. (1994). Knowledge and Error. En A. d. Psicología, *Knowledge and Error* (págs. 1, 2, 11). Barcelona.

Raufflet, E. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial.*

Registro Oficial, E. (10 de Mayo de 2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero.* Obtenido de http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_econ.pdf

Rendueles, M. (2007). La dualidad sujeto-objeto y la responsabilidad social empresarial. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 115 -129. Obtenido de http://publicaciones.urbe.edu/index.php/telos/article/viewArticle/3339/4274

Responsabilidad Social, M. (2007). *www.vincular.org.* Obtenido de http://www.mapeo-rse.info/sites/default/files/Modelo_de_gestion_de_RSE.pdf

Ricardo, M. (2014). Obtenido de http://causacomun.com/blog/2013/05/07/consumidores-vs-consumistas/

Rodríguez, P. (2012). Revelación de información sobre clientes, comunidad, empleados y medio ambiente en las entidades financieras españolas a través de las memorias de responsabilidad social corporativa (2007-2010). *Elsevier Doyma*, 180-187.

Rodríguez, P., Fuentes, F., & Sánchez, S. (2013). Revelación de información sobre clientes, comunidad, empleados y medioambiente en las entidades financieras espa˜nolas a través de las memoriasde responsabilidad social corporativa (2007-2010). *Investigaciones europeas de Dirección y Econompia de la Empresa*, 180-187.

Rodríguez, R. (2003). Como analizar cuatitativamente datos cualitativos. *Gesteopolis*, 3.

Rufflet. (2012).

Salazar, A. (1999). En *Gestión de procesos. Rev Calidad Asistencial* (págs. 245-246).

Schiffman, L. G. ((2005)). En *Comportamiento del consumidor.* Pearson Educación. Obtenido de Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2005). Comportamiento del consumidor. Pearson Educación.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2014). *Lista de Organizaciones Supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.* Obtenido de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/138268/Listado+de+Organizaciones+Supervisadas+por+la+SEPS+al+29+de+Ju

Silveira, N. C. ((2008)). En *Aplicação dos indicadores ethos de responsabilidade social empresarial: estudo de caso com uma empresa da economia de comunhão.*

Telégrafo, E. (06 de Agosto de 2017). *Ecuador Inmediato*. Obtenido de http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=2818787130

www.earthcharterinaction.org. (s.f.). Obtenido de http:///contenido/articles/13/1/El-Instituto-Ethos-una-organizacion-lider-en-el-campo-de-la-Responsabilidad-Social-Corporativa-en-Brasil-adopta-la-Carta-de-la-Tierra/Page1.html: http://www.earthcharterinaction.org/contenido/articles/13/1/El-Instituto-Ethos-una-organizacion-lider-en-el-campo-de-la-Responsabilidad-Social-Corporativa-en-Brasil-adopta-la-Carta-de-la-Tierra/Page1.html

www.monografias.com. (diciembre de 2014). Obtenido de http://www.monografias.com/trabajos98/gestion-por-procesos/gestion-por-procesos.shtml

Xiol, J. (2015). Descartés. En J. Xiol, *Descártes.* España: Imprenta Ibérica.

Zambrano. (2013). En Micreconomia.

ANEXOS

ANEXO 1.

PREDIAGNOSTICO CUALITATIVO – ESTADO DE SITUACIPON ACTUAL

ENCUESTA A RESPONSABLES DE RS Y BALANCE SOCIAL DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO QUE SON OBJETO DE ESTUDIO

Objetivo: conocer a modo de sondeo si las cooperativas de ahorro y crédito aplican temas y subtemas de los Indicadores Ethos para la gestión de Responsabilidad Social.

Instrucciones: señale las acciones que actualmente están aplicando en las cooperativas de ahorro y crédito

1. **Con respecto a Valor, Transparencia y Gobernanza, que acciones aplica su Cooperativa?**
   a. Compromisos Éticos ( )
   b. Gobernabilidad Cooperativa ( )
   c. Elección de Órganos directivos ( )
   d. Relaciones con la Competencia ( )
   e. Arraigo en la cultura organizacional ( )
   f. Renovación de órganos directivos ( )
   g. Dialogo con los públicos de interés ( )
   h. Balance Social ( )

2. **Señale las acciones con respecto al público interno que la cooperativa desarrolla?**

   a. Compromiso con el futuro y desarrollo de los niños ( )
   b. Compromiso con el desarrollo Profesional y la Empleabilidad ( )
   c. Política de Remuneración, prestaciones y carrera ( )
   d. Cuidados con salud, seguridad y condiciones laborales ( )
   e. Compromiso con la equidad racial y de género ( )
   f. Relaciones con trabajadores Tercerizados ( )
   g. Valoración de la Diversidad ( )
   h. Conducta frente a despidos ( )
   i. Relaciones con sindicatos ( )
   j. Preparación para la jubilación ( )

3. ¿Qué acciones ejecuta la cooperativa con respecto al Medio Ambiente?

a. Compromiso con la mejoría de la calidad Ambiental ( )
b. Educación y Concienciación Ambiental ( )
c. Administración del impacto del medio ambiente ( )
d. Sustentabilidad de la Economía Forestal ( )
e. Minimización de entradas y salidas materiales ( )

4. Señale las actividades de la cooperativa para con los proveedores?

a. Criterios de selección y evaluación de proveedores ( )
b. Trabajo infantil en la cadena productiva ( )
c. Trabajo Forzado en la cadena productiva ( )
d. Apoyo al desarrollo de proveedores ( )

5. ¿Cuál es la gestión de la Cooperativa en función a los socios?

a. Política de comunicación comercial ( )
b. Excelencia de la atención ( )
c. Administración de daños potenciales de productos financieros ( )

6. ¿Qué actividades realiza la cooperativa en la comunidad que se desempeña?

a. Administración de impacto de la cooperativa en la comunidad ( )
b. Relaciones con organizaciones locales ( )
c. Financiamiento de la acción social ( )
d. Involucración de la compañía con la acción social ( )

7. Señale las acciones de la cooperativa con respecto a Gobierno y Sociedad

a. Rol de la cooperativa en campañas políticas ( )
b. Prácticas anticorrupción y coima ( )
c. Liderazgo e influencia social ( )
d. Participación en proyectos social gubernamentales ( )

ANEXO 2.

Encuesta Dirigida a la Comunidad de cobertura para identificar el nivel de Conocimiento de Acciones de RS que Aplican las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Objeto de este Estudio.

ENCUESTA DIRIGIDA A LA COMUNIDAD DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO QUE SON OBJETO DE ESTUDIO

Objetivo: determinar el ***conocimiento*** de la comunidad de cobertura con respecto a la aplicación de acciones de Responsabilidad Social de las cooperativas de ahorro y crédito que participan en el estudio "Aplicación de indicadores Ethos para fortalecer la gestión de responsabilidad social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador"

Instrucciones: lea con detenimiento; evite manchones; si tiene dudas consulte al encuestador; *si la cooperativa cumple con el literal marque con una **S** sino no cumple con una **N** y si desconoce la respuesta marque con una **D.***

Observación: la información receptada será de uso netamente técnico y académico.

1. **Con respecto a Valor, Transparencia y Gobernanza, que acciones aplica su Cooperativa?**

Alternativas	S	N	D
a. Respeto a los derechos humanos			
b. Eficacia en la difusión de valores y principios éticos			
c. La estructura organizacional de la coop. sigue la legislación vigente			
d. Convoca a asamblea para elección de órganos directivos			
e. Renuevan los órganos directivos periódicamente			
f. Dialoga con los públicos de interés (socios, empleados)			
g. Combate prácticas desleales en precios de productos financieros			
h. Emite informes de impacto social, ambiental y económico			

2. **Señale las acciones que la Cooperativa realiza con respecto a sus empleados?**

Alternativas	S	N	D
a. Promueve el compromiso de los empleados con la gestión			
b. Ofrece libertad para la actuación de los sindicatos			
c. Aplica proyectos que aportan al desarrollo de los niños			
d. Estimula prácticas anti discriminatorias			
e. Valora las capacidades potenciales de los empleados			
f. Aplica mejoras en las condiciones de trabajo de sus empleados			
g. Capacita y perfecciona a su personal			
h. Evita despidos del personal y los prepara para la jubilación			

3. **¿Qué acciones ejecuta la cooperativa con respecto al Medio Ambiente?**

Alternativas	S	N	D
a. Desarrolla programas de mejoramiento ambiental			
b. Desarrolla acciones de educación ambiental			
c. Previene impactos ambientales causados por sus procesos			
d. Reutiliza residuos (papel reciclado)			

4. **¿Qué acciones piensa que la Cooperativa aplica con los proveedores?**

Alternativas	S	N	D
a. Selecciona y evalúa proveedores (garantía, precio, forma de pago)			
b. Trata temas de erradicación del trabajo infantil y forzado			
c. Revisa temas de tercerización con los proveedores			
d. Aplica transparencia en la negociación con sus proveedores			

5. **¿Cuál es la gestión de la Cooperativa con respecto a los socios?**

Alternativas	S	N	D
a. Aplica política de comunicación con los socios			
b. Soluciona reclamos de los socios			
c. Estudia los posibles daños económicos que puede causar sus productos			

6. **¿Qué actividades realiza la Cooperativa en la comunidad que se desempeña?**

Alternativas	S	N	D
a. Da respuesta a los reclamos de la comunidad			
b. Responde con donativos a pedidos de apoyo con la comunidad			
c. Utiliza un fondo o presupuesto para la comunidad			
d. Sus empleados participan en proyectos sociales			

7. **¿Qué acciones piensa que la Cooperativa tiene con respecto a Gobierno y Sociedad?**

Alternativas	S	N	D
a. Tiene actividad político partidaria			
b. Tiene procedimientos anti corrupción			
c. Participa en comisiones de Responsabilidad Social			
d. Cumple con sus obligaciones fiscales			
e. Consolida el concepto y practica la Responsabilidad Social			

ANEXO 3. Procesamiento de Indicadores Ethos aplicado a las Cooperativas de Ahorro y Crédito Riobamba, Educadores de Chimborazo y Bashalán.

PROCESAMIENTO DE DATOS - INDICADORES ETHOS - TEMA 1

COOPERATIVA RIOBAMBA							COOP. EDU. CHIMBORAZO							COOPERATIVA BASHALAN						
Valor, Transparencia y Gobernanza							Valor, Transparencia y Gobernanza							Valor, Transparencia y Gobernanza						
1. Compromisos Eticos							1. Compromisos Eticos							1. Compromisos Eticos						
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA
			Y							Y						Y				
1.1.	SI	X		NO			1.1.	SI	X		NO			1.1.	SI	X		NO		
1.2.	SI	X		NO			1.2.	SI			NO	X		1.2.	SI	X		NO		
1.3.	SI	X		NO			1.3.	SI			NO	X		1.3.	SI			NO	X	
1.4.	SI	X		NO			1.4.	SI	X		NO			1.4.	SI			NO	X	
1.5.	SI	X		NO			1.5.	SI	X		NO			1.5.	SI	X		NO		
1.6.	SI	X		NO			1.6.	SI	X		NO			1.6.	SI	X		NO		
1.7.	SI	X		NO			1.7.	SI	X		NO			1.7.	SI	X		NO		
1.8.	SI	X		NO			1.8.	SI	X		NO			1.8.	SI			NO	X	
1.9.	SI	X		NO			1.9.	SI	X		NO			1.9.	SI			NO	X	
1.10.	SI	X		NO			1.10.	SI	X		NO			1.10.	SI			NO	X	
2. Arraigo en la Cultura Organizacional							2. Arraigo en la Cultura Organizacional							2. Arraigo en la Cultura Organizacional						
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA
	Y							Y							Y					
2.1.	SI			NO	X		2.1.	SI			NO	X		2.1.	SI			NO	X	
2.2.	SI	X		NO			2.2.	SI			NO	X		2.2.	SI			NO	X	
2.3.	SI	X		NO			2.3.	SI	X		NO			2.3.	SI	X		NO		
3. Gobernabilidad Cooperativa							3. Gobernabilidad Cooperativa							3. Gobernabilidad Cooperativa						
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA
		Y							Y						Y					
3.1.	SI	X		NO			3.1.	SI	X		NO			3.1.	SI	X		NO		
3.2.	SI			NO	X		3.2.	SI			NO	X		3.2.	SI			NO	X	
3.3.	SI	X		NO			3.3.	SI	X		NO			3.3.	SI			NO	X	
3.4.	SI	X		NO			3.4.	SI	X		NO			3.4.	SI	X		NO		
3.5.	SI	X		NO			3.5.	SI	X		NO			3.5.	SI	X		NO		
3.6.	SI	X		NO			3.6.	SI	X		NO			3.6.	SI	X		NO		
3.7.	SI			NO	X		3.7.	SI	X		NO			3.7.	SI			NO	X	
3.8.	SI			NO	X		3.8.	SI	X		NO			3.8.	SI			NO	X	
3.9.	SI	X		NO			3.9.	SI			NO	X		3.9.	SI			NO	X	
3.10.	SI	X		NO			3.10.	SI	X		NO			3.10.	SI			NO	X	
3.11.	SI	X		NO			3.11.	SI	X		NO			3.11.	SI	X		NO		
3.12.	SI	X		NO			3.12.	SI	X		NO			3.12.	SI			NO	X	
3.13.	SI			NO	X		3.13.	SI	X		NO			3.13.	SI			NO	X	
4. Elección de Organos Directivos							4. Elección de Organos Directivos							4. Elección de Organos Directivos						
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA
		Y							Y							Y				
4.1.	SI	X		NO			4.1.	SI	X		NO			4.1.	SI	X		NO		
4.2.	SI	X		NO			4.2.	SI	X		NO			4.2.	SI	X		NO		
5. Renovación de Organos Directivos							5. Renovación de Organos Directivos							5. Renovación de Organos Directivos						
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA
		Y						Y							Y					
5.1.	SI			NO	X		5.1.	SI			NO	X		5.1.	SI			NO	X	
5.2.	SI	X		NO			5.2.	SI			NO	X		5.2.	SI			NO	X	

6. Diálogo con Público de Interés							6. Diálogo con Público de Interés							6. Diálogo con Público de Interés						
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA
		Y						Y							Y					
6.1.	SI	X		NO			**6.1.**	SI			NO	X		**6.1.**	SI			NO	X	
6.2.	SI	X		NO			**6.2.**	SI			NO	X		**6.2.**	SI			NO	X	
6.3.	SI	X		NO			**6.3.**	SI			NO	X		**6.3.**	SI			NO	X	
6.4.	SI	X		NO			**6.4.**	SI			NO	X		**6.4.**	SI			NO	X	
6.5.	SI			NO	X		**6.5.**	SI			NO	X		**6.5.**	SI			NO	X	
6.6.	SI			NO	X		**6.6.**	SI			NO	X		**6.6.**	SI			NO	X	
6.7.	SI	X		NO			**6.7.**	SI	X		NO			**6.7.**	SI	X		NO		
6.8.	SI			NO	X		**6.8.**	SI			NO	X		**6.8.**	SI			NO	X	
6.9.	SI			NO	X		**6.9.**	SI			NO	X		**6.9.**	SI			NO	X	
6.10.	SI	X		NO			**6.10.**	SI			NO	X		**6.10.**	SI	X		NO		
6.11.	SI			NO	X		**6.11.**	SI			NO	X		**6.11.**	SI			NO	X	
6.12.	SI	X		NO			**6.12.**	SI			NO	X		**6.12.**	SI			NO	X	
6.13.	SI			NO	X		**6.13.**	SI			NO	X		**6.13.**	SI	X		NO		
6.14.	SI	X		NO			**6.14.**	SI			NO	X		**6.14.**	SI			NO	X	
7. Relaciones con la Competencia							**7. Relaciones con la Competencia**							**7. Relaciones con la Competencia**						
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA
		Y							Y						Y					
7.1.	SI			NO	X		**7.1.**	SI			NO	X		**7.1.**	SI			NO	X	
7.2.	SI			NO	X		**7.2.**	SI	X		NO			**7.2.**	SI			NO	X	
8. Balance Social							**8. Balance Social**							**8. Balance Social**						
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA
		Y							Y						Y					
8.1.	SI			NO	X		**8.1.**	SI			NO	X		**8.1.**	SI			NO	X	
8.2.	SI	X		NO			**8.2.**	SI	X		NO			**8.2.**	SI	X		NO		
8.3.	SI			NO	X		**8.3.**	SI			NO	X		**8.3.**	SI			NO	X	
8.4.	SI			NO	X		**8.4.**	SI			NO	X		**8.4.**	SI	X		NO		
8.5.	SI	X		NO			**8.5.**	SI			NO	X		**8.5.**	SI			NO	X	
8.6.	SI			NO	X		**8.6.**	SI			NO	X		**8.6.**	SI			NO	X	
8.7.	SI	X		NO			**8.7.**	SI	X		NO			**8.7.**	SI			NO	X	
8.8.	SI	X		NO			**8.8.**	SI			NO	X		**8.8.**	SI			NO	X	
8.9.	SI			NO	X		**8.9.**	SI			NO	X		**8.9.**	SI			NO	X	

Fuente: elaboración propia

PROCESAMIENTO DE DATOS - INDICADORES ETHOS - TEMA 2

COOPERATIVA RIOBAMBA							COOP. EDU. CHIMBORAZO							COOPERATIVA BASHALAN						
Público Interno							Público Interno							Público Interno						
9. Gestión Participativa							9. Gestión Participativa							9. Gestión Participativa						
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA
				Y				Y							Y					
9.1.	SI	X		NO			9.1.	SI			NO	X		9.1.	SI			NO	X	
9.2.	SI			NO	X		9.2.	SI			NO	X		9.2.	SI	X		NO		
10. Relaciones con los Sinidicatos							10. Relaciones con los Sinidicatos							10. Relaciones con los Sinidicatos						
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA
						Y							Y						Y	
10.1.	SI		NO				10.1.	SI			NO			10.1.	SI			NO		
10.2.							10.2.	SI			NO			10.2.	SI			NO		
11. Compromiso porvenir de los niños							11. Compromiso porvenir de los niños							11. Compromiso porvenir de los niños						
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA
			Y						Y											Y
11.1.	SI			NO	X		11.1.	SI	X		N O			11.1.	SI			NO		
11.2.	SI			NO	X		11.2.	SI			N O	X		11.2.	SI			NO		
11.3.	SI	X		NO			11.3.	SI			N O	X		11.3.	SI			NO		
12. Valoración de la Diversidad							12. Valoración de la Diversidad							12. Valoración de la Diversidad						
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA
	Y											Y							Y	
12.1.	SI	X		NO			12.1.	SI			NO			12.1.	SI			NO		
12.2.	SI			NO	X		12.2.	SI			NO			12.2.	SI			NO		
12.3.	SI			NO	X		12.3.	SI			NO			12.3.	SI			NO		
12.4.	SI			NO	X		12.4.	SI			NO			12.4.	SI			NO		
12.5.	SI	X		NO			12.5.	SI			NO			12.5.	SI			NO		
12.6.	SI			NO	X		12.6.	SI			NO			12.6.	SI			NO		
12.7.	SI			NO	X		12.7.	SI			NO			12.7.	SI			NO		
12.8.	SI	X		NO			12.8.	SI			NO			12.8.	SI			NO		
12.9.	SI			NO	X		12.9.	SI			NO			12.9.	SI			NO		
12.10.	SI			NO	X		12.10.	SI			NO			12.10.	SI			NO		
12.11.	SI	X		NO			12.11.	SI			NO			12.11.	SI			NO		
12.12.	SI	X		NO			12.12.	SI			NO			12.12.	SI			NO		
12.13.	SI			NO	X		12.13.	SI			NO			12.13.	SI			NO		
12.14.	SI			NO	X		12.14.	SI			NO			12.14.	SI			NO		
12.15.	SI	X		NO			12.15.	SI			NO			12.15.	SI			NO		
12.16.	SI			NO	X		12.16.	SI			NO			12.16.	SI			NO		
12.17.	SI	X		NO			12.17.	SI			NO			12.17.	SI			NO		
13. Política de Remuneración							13. Política de Remuneración							13. Política de Remuneración						
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA
			Y										Y				Y			
13.1.	SI			NO	X		13.1.	SI			NO			13.1.	SI	X		NO		
13.2.	SI			NO	X		13.2.	SI			NO			13.2.	SI			NO	X	
13.3.	SI	X		NO			13.3.	SI			NO			13.3.	SI	X		NO		
13.4.	SI			NO	X		13.4.	SI			NO			13.4.	SI	X		NO		
13.5.	SI			NO	X		13.5.	SI			NO			13.5.	SI			NO	X	
13.6.	SI	X		NO			13.6.	SI			NO			13.6.	SI	X		NO		

14. Cuidados de Salud							14. Cuidados de Salud							14. Cuidados de Salud						
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA
		Y										Y							Y	
14.1.	SI	X		NO			14.1.	SI			NO			14.1.	SI			NO		
14.2.	SI			NO	X		14.2.	SI			NO			14.2.	SI			NO		
14.3.	SI			NO	X		14.3.	SI			NO			14.3.	SI			NO		
14.4.	SI	X		NO			14.4.	SI			NO			14.4.	SI			NO		
14.5.	SI	X		NO			14.5.	SI			NO			14.5.	SI			NO		
14.6.	SI			NO	X		14.6.	SI			NO			14.6.	SI			NO		
14.7.	SI			NO	X		14.7.	SI			NO			14.7.	SI			NO		
14.8.	SI			NO	X		14.8.	SI			NO			14.8.	SI			NO		
14.9.	SI	X		NO			14.9.	SI			NO			14.9.	SI			NO		
14.10.	SI			NO	X		14.10.	SI			NO			14.10.	SI			NO		
14.11.	SI			NO	X		14.11.	SI			NO			14.11.	SI			NO		
14.12.	SI			NO	X		14.12.	SI			NO			14.12.	SI			NO		
14.13.	SI			NO	X		14.13.	SI			NO			14.13.	SI			NO		
14.14.	SI	X		NO			14.14.	SI			NO			14.14.	SI			NO		
14.15.	SI			NO	X		14.15.	SI			NO			14.15.	SI			NO		
14.16.	SI			NO	X		14.16.	SI			NO			14.16.	SI			NO		
14.17.	SI	X		NO			14.17.	SI			NO			14.17.	SI			NO		
15. Compromiso con el Desarrollo Prof.							15. Compromiso con el Desarrollo Prof.							15. Compromiso con el Desarrollo Prof.						
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA
		Y						Y											Y	
15.1.	SI	X		NO			15.1.	SI			NO	X		15.1.	SI			NO		
15.2.	SI			NO	X		15.2.	SI			NO	X		15.2.	SI			NO		
15.3.	SI			NO	X		15.3.	SI	X		NO			15.3.	SI			NO		
15.4.	SI			NO	X		15.4.	SI			NO	X		15.4.	SI			NO		
15.5.	SI			NO	X		15.5.	SI			NO	X		15.5.	SI			NO		
15.6.	SI	X		NO			15.6.	SI	X		NO			15.6.	SI			NO		
15.7.	SI	X		NO			15.7.	SI			NO	X		15.7.	SI			NO		
15.8.	SI			NO	X		15.8.	SI	X		NO			15.8.	SI			NO		
15.9.	SI			NO	X		15.9.	SI	X		NO			15.9.	SI			NO		
15.10.	SI			NO	X		15.10.	SI	X		NO			15.10.	SI			NO		
15.11.	SI			NO	X		15.11.	SI			NO	X		15.11.	SI			NO		
15.12.	SI			NO	X		15.12.	SI	X		NO			15.12.	SI			NO		
15.1.3.	SI	X		NO			15.1.3	SI			NO	X		15.1.3	SI			NO		
15.14.	SI			NO	X		15.14.	SI	X		NO			15.14.	SI			NO		
15.15.	SI	X		NO			15.15.	SI	X		NO			15.15.	SI			NO		
16. Comportamiento frente a despidos							16. Comportamiento frente a despidos							16. Comportamiento frente a despidos						
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA
	Y												Y					Y		
16.1.	SI	X		NO			16.1.	SI			NO			16.1.	SI			NO	X	
16.2.	SI	X		NO			16.2.	SI			NO			16.2.	SI	X		NO		
16.3.	SI	X		NO			16.3.	SI			NO			16.3.	SI	X		NO		
16.4.	SI			NO	X		16.4.	SI			NO			16.4.	SI	X		NO		
16.5.	SI	X		NO			16.5.	SI			NO			16.5.	SI			NO	X	
17. Preparación para la Jubilación							17. Preparación para la Jubilación							17. Preparación para la Jubilación						
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA
		Y						Y											Y	
17.1.	SI	X		NO			17.1.	SI			NO	X		17.1.	SI			NO		
17.2.	SI			NO	X		17.2.	SI			NO	X		17.2.	SI			NO		
17.3.	SI	X		NO			17.3.	SI			NO	X		17.3.	SI			NO		
17.4.	SI	X		NO			17.4.	SI			NO	X		17.4.	SI			NO		

Fuente: elaboración propia

PROCESAMIENTO DE DATOS - INDICADORES ETHOS - TEMA 3																								
COOPERATIVA RIOBAMBA							COOP. EDU. CHIMBORAZO							COOPERATIVA BASHALAN										
Medio Ambiente							Medio Ambiente							Medio Ambiente										
18. Compromiso Mejora Ambiental							18. Compromiso Mejora Ambiental							18. Compromiso Mejora Ambiental										
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA				
		Y						Y												Y				
18.1.	SI			NO	X		18.1.	SI			NO	X		18.1.	SI			NO						
18.2.	SI			NO	X		18.2.	SI			NO	X		18.2.	SI			NO						
18.3.	SI			NO	X		18.3.	SI	X		NO			18.3.	SI			NO						
18.4.	SI	X		NO			18.4.	SI			NO	X		18.4.	SI			NO						
18.5.	SI			NO	X		18.5.	SI			NO	X		18.5.	SI			NO						
18.6.	SI	X		NO			18.6.	SI			NO	X		18.6.	SI			NO						
19. Educación y Conciencia Ambiental							19. Educación y Conciencia Ambiental							19. Educación y Conciencia Ambiental										
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA				
					Y							Y							Y					
19.1.	SI			NO			19.1.	SI			NO			19.1.	SI			NO						
19.2.	SI			NO			19.2.	SI			NO			19.2.	SI			NO						
19.3.	SI			NO			19.3.	SI			NO			19.3.	SI			NO						
19.4.	SI			NO			19.4.	SI			NO			19.4.	SI			NO						
19.5.	SI			NO			19.5.	SI			NO			19.5.	SI			NO						
19.6.	SI			NO			19.6.	SI			NO			19.6.	SI			NO						
19.7.	SI			NO			19.7.	SI			NO			19.7.	SI			NO						
19.8.	SI			NO			19.8.	SI			NO			19.8.	SI			NO						
19.9.	SI			NO			19.9.	SI			NO			19.9.	SI			NO						
20. Gerencia de actividades en ambiente							20. Gerencia de actividades en ambiente							20. Gerencia de actividades en ambiente										
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA				
					Y							Y								Y				
20.1.	SI			NO			20.1.	SI			NO			20.1.	SI			NO						
20.2.	SI			NO			20.2.	SI			NO			20.2.	SI			NO						
20.3.	SI			NO			20.3.	SI			NO			20.3.	SI			NO						
20.4.	SI			NO			20.4.	SI			NO			20.4.	SI			NO						
20.5.	SI			NO			20.5.	SI			NO			20.5.	SI			NO						
20.6.	SI			NO			20.6.	SI			NO			20.6.	SI			NO						
20.7.	SI			NO			20.7.	SI			NO			20.7.	SI			NO						
20.8.	SI			NO			20.8.	SI			NO			20.8.	SI			NO						
20.9.	SI			NO			20.9.	SI			NO			20.9.	SI			NO						
Minimización de entrada y salida de mater							Minimización de entrada y salida de mater							Minimización de entrada y salida de mater										
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA				
	Y							Y											Y					
21.1.	SI			NO	X		21.1.	SI			NO	X		21.1.	SI			NO						
21.2.	SI	X		NO			21.2.	SI	X		NO			21.2.	SI			NO						
21.3.	SI			NO	X		21.3.	SI			NO			21.3.	SI			NO						
21.4.	SI			NO	X		21.4.	SI			NO	X		21.4.	SI			NO						
21.5.	SI	X		NO			21.5.	SI	X		NO			21.5.	SI			NO						
21.6.	SI	X		NO			21.6.	SI	X		NO			21.6.	SI			NO						
21.7.	SI	X		NO			21.7.	SI	X		NO			21.7.	SI			NO						
21.8.	SI			NO	X		21.8.	SI			NO	X		21.8.	SI			NO						
21.9.	SI			NO	X		21.9.	SI			NO	X		21.9.	SI			NO						
21.10.	SI			NO	X		21.10.	SI			NO			21.10.	SI			NO						
21.11.	SI			NO	X		21.11.	SI			NO	X		21.11.	SI			NO						
21.12.	SI	X		NO			21.12.	SI			NO	X		21.12.	SI			NO						
21.13.	SI	X		NO			21.13.	SI			NO	X		21.13.	SI			NO						

Fuente: elaboración propia

PROCESAMIENTO DE DATOS - INDICADORES ETHOS - TEMA 4

COOPERATIVA RIOBAMBA							COOP. EDU. CHIMBORAZO							COOPERATIVA BASHALAN						
Proveedores							Proveedores							Proveedores						
22. Selección y Evalución de Proveedores							2. Selección y Evalución de Proveedore							22. Selección y Evalución de Proveedores						
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA
	Y							Y							Y					
22.1.	SI	X		NO			22.1.	SI	X		NO			22.1.	SI			NO		
22.2.	SI			NO	X		22.2.	SI	X		NO			22.2.	SI			NO	X	
22.3.	SI			NO	X		22.3.	SI	X		NO			22.3.	SI			NO	X	
22.4.	SI	X		NO			22.4.	SI	X		NO			22.4.	SI			NO	X	
22.5.	SI			NO	X		22.5.	SI	X		NO			22.5.	SI			NO	X	
22.6.	SI			NO	X		22.6.	SI	X		NO			22.6.	SI	X		NO		
22.7.	SI			NO	X		22.7.	SI			NO	X		22.7.	SI	X		NO		
23. Trabajo Infantil Cadena Productiva							23. Trabajo Infantil Cadena Productiva							23. Trabajo Infantil Cadena Productiva						
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA
					Y			Y											Y	
23.1.	SI		NO				23.1.	SI	X		NO			23.1.	SI			NO		
24. Trabajo Forzado cadena productiva							24. Trabajo Forzado cadena productiva							24. Trabajo Forzado cadena productiva						
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA
	Y												Y						Y	
24.1.	SI			NO	X		24.1.	SI			NO			24.1.	SI			NO		
25. Relación con trabajadores tercearizad							25. Relación con trabajadores tercearizad							25. Relación con trabajadores tercearizad						
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA
					Y			Y							Y					
25.1.	SI			NO			25.1.	SI	X		NO			25.1.	SI			NO	X	
25.2.	SI			NO			25.2.	SI	X		NO			25.2.	SI			NO	X	
25.3.	SI			NO			25.3.	SI	X		NO			25.3.	SI			NO	X	
26. Apoyo al desarrollo de Proveedores							26. Apoyo al desarrollo de Proveedores							26. Apoyo al desarrollo de Proveedores						
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA
	Y								Y						Y					
26.1.	SI	X		NO			26.1.	SI			NO	X		26.1.	SI			NO	X	
26.2.	SI	X		NO			26.2.	SI	X		NO			26.2.	SI	X		NO		
26.3.	SI	X		NO			26.3.	SI			NO	X		26.3.	SI	X		NO		
26.4.	SI	X		NO			26.4.	SI	X		NO			26.4.	SI			NO		
26.5.	SI			NO	X		26.5.	SI			NO	X		26.5.	SI			NO	X	
26.6.	SI			NO	X		26.6.	SI			NO	X		26.6.	SI			NO	X	
26.7.	SI			NO	X		26.7.	SI			NO	X		26.7.	SI			NO	X	
26.8.	SI	X		NO			26.8.	SI	X		NO			26.8.	SI			NO	X	

Fuente: elaboración propia

PROCESAMIENTO DE DATOS - INDICADORES ETHOS - TEMA 5

COOPERATIVA RIOBAMBA							COOP. EDU. CHIMBORAZO							COOPERATIVA BASHALAN						
Usuarios/Socios							Usuarios/Socios							Usuarios/Socios						
27. Relaciones Responsables							27. Relaciones Responsables							27. Relaciones Responsables						
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA
		Y							Y								Y			
27.1.	SI	X		NO			27.1.	SI	X		NO			27.1.	SI	X		NO		
27.2.	SI	X		NO			27.2.	SI	X		NO			27.2.	SI			NO	X	
27.3.	SI			NO	X		27.3.	SI	X		NO			27.3.	SI			NO	X	
27.4.	SI	X		NO			27.4.	SI	X		NO			27.4.	SI			NO	X	
27.5.	SI	X		NO			27.5.	SI			NO	X		27.5.	SI			NO	X	
27.6.	SI			NO	X		27.6.	SI	X		NO			27.6.	SI			NO	X	
27.7.	SI			NO	X		27.7.	SI			NO	X		27.7.	SI			NO	X	
27.8.	SI			NO	X		27.8.	SI			NO	X		27.8.	SI			NO	X	
27.9.	SI	X		NO			27.9.	SI			NO	X		27.9.	SI	X		NO		
27.10.	SI	X		NO			27.10.	SI			NO	X		27.10.	SI	X		NO		
27.11.	SI	X		NO			27.11.	SI	X		NO			27.11.	SI	X		NO		
27.12.	SI	X		NO			27.12.	SI	X		NO			27.12.	SI	X		NO		
27.13.	SI	X		NO			27.13.	SI	X		NO			27.13.	SI	X		NO		
28. Calidad de Servicio							28. Calidad de Servicio							28. Calidad de Servicio						
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA
		Y							Y								Y			
28.1.	SI			NO			28.1.	SI			NO	X		28.1.	SI			NO	X	
28.2.	SI	X		NO			28.2.	SI			NO	X		28.2.	SI	X		NO		
28.3.	SI	X		NO			28.3.	SI			NO	X		28.3.	SI	X		NO		
28.4.	SI	X		NO			28.4.	SI	X		NO			28.4.	SI	X		NO		
28.5.	SI	X		NO			28.5.	SI			NO	X		28.5.	SI	X		NO		
28.6.	SI			NO	X		28.6.	SI			NO	X		28.6.	SI	X		NO		
28.7.	SI			NO	X		28.7.	SI			NO			28.7.	SI	X		NO		
28.8.	SI	X		NO			28.8.	SI	X		NO			28.8.	SI			NO	X	
28.9.	SI	X		NO			28.9.	SI			NO	X		28.9.	SI			NO	X	
29. Conocimiento de daños potenciales							29. Conocimiento de daños potenciales							29. Conocimiento de daños potenciales						
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA
	Y							Y							Y					
29.1.	SI			NO	X		29.1.	SI			NO	X		29.1.	SI	X		NO		
29.2.	SI			NO	X		29.2.	SI			NO	X		29.2.	SI	X		NO		
29.3.	SI	X		NO			29.3.	SI			NO	X		29.3.	SI			NO	X	
29.4.	SI			NO	X		29.4.	SI			NO	X		29.4.	SI			NO	X	
29.5.	SI			NO	X		29.5.	SI			NO	X		29.5.	SI			NO	X	
29.6.	SI	X		NO			29.6.	SI			NO	X		29.6.	SI			NO	X	
29.7.	SI			NO	X		29.7.	SI	X		NO			29.7.	SI	X		NO		
29.8.	SI			NO	X		29.8.	SI	X		NO			29.8.	SI	X		NO		
29.9.	SI			NO	X		29.9.	SI	X		NO			29.9.	SI	X		NO		
29.10.	SI			NO	X		29.10.	SI	X		NO			29.10.	SI	X		NO		
29.11.	SI	X		NO			29.11.	SI			NO	X		29.11.	SI			NO	X	

Fuente: elaboración propia

PROCESAMIENTO DE DATOS - INDICADORES ETHOS - TEMA 6

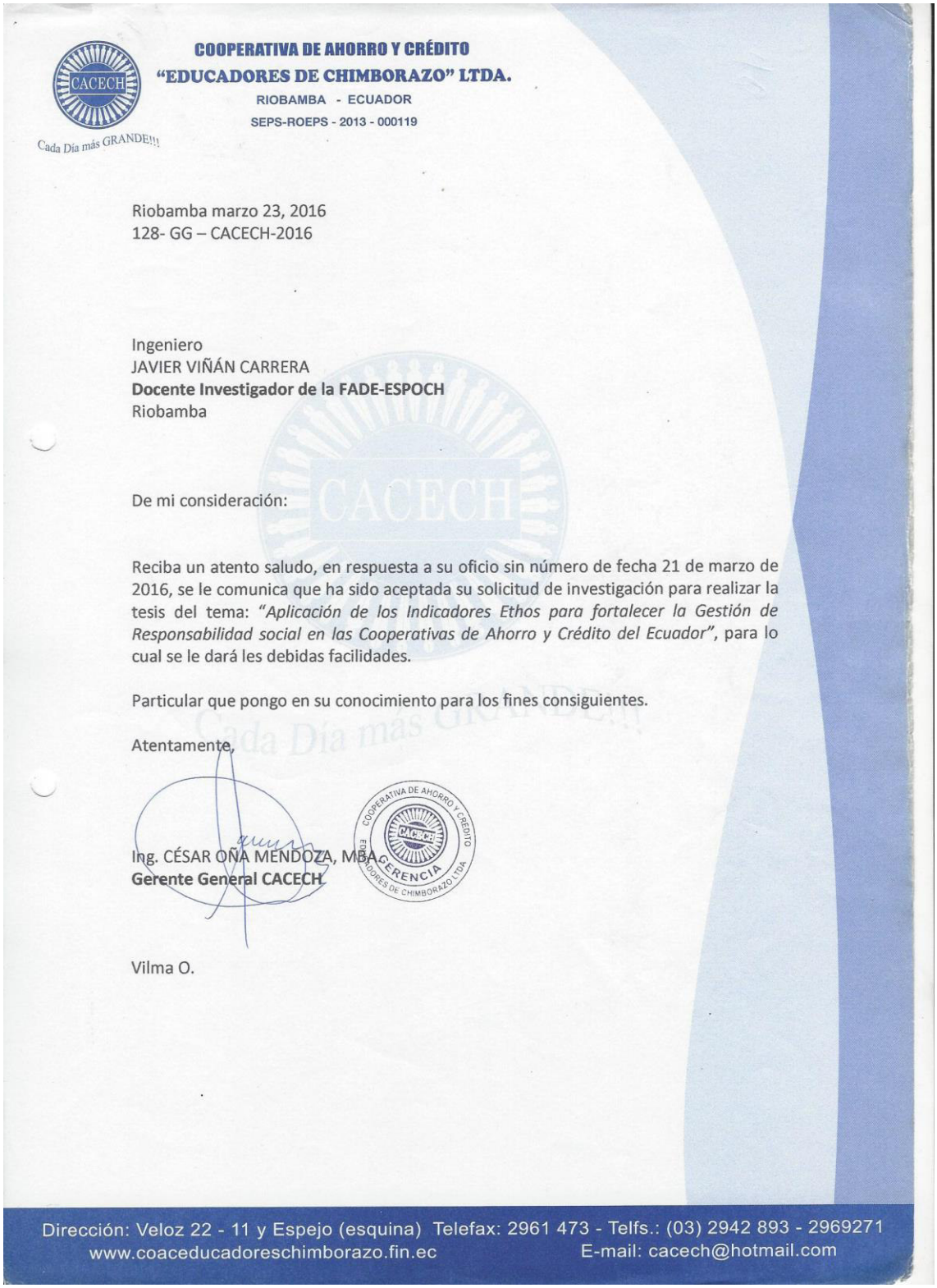
COOPERATIVA RIOBAMBA							COOP. EDU. CHIMBORAZO							COOPERATIVA BASHALAN						
Comunidad							Comunidad							Comunidad						
30. Gerencia impacto Coop. En la Comunidad							30. Gerencia impacto Coop. En la Comunidad							30. Gerencia impacto Coop. En la Comunidad						
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA
	Y							Y											Y	
30.1.	SI	X		NO			30.1.	SI	X		NO			30.1.	SI			NO		
30.2.	SI	X		NO			30.2.	SI			NO	X		30.2.	SI			NO		
30.3.	SI	X		NO			30.3.	SI	X		NO			30.3.	SI			NO		
30.4.	SI	X		NO			30.4.	SI	X		NO			30.4.	SI			NO		
30.5.	SI	X		NO			30.5.	SI	X		NO			30.5.	SI			NO		
30.6.	SI	X		NO			30.6.	SI			NO	X		30.6.	SI			NO		
30.7.	SI	X		NO			30.7.	SI			NO	X		30.7.	SI			NO		
30.8.	SI			NO	X		30.8.	SI			NO	X		30.8.	SI			NO		
30.9.	SI			NO	X		30.9.	SI			NO	X		30.9.	SI			NO		
30.10.	SI			NO	X		30.10.	SI	X		NO			30.10.	SI			NO		
30.11.	SI	X		NO			30.11.	SI			NO	X		30.11.	SI			NO		
31. Relaciones con Org. Locales							31. Relaciones con Org. Locales							31. Relaciones con Org. Locales						
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA
		Y						Y												Y
31.1.	SI	X		NO			31.1.	SI	X		NO			31.1.	SI			NO		
31.2.	SI	X		NO			31.2.	SI	X		NO			31.2.	SI			NO		
31.3.	SI	X		NO			31.3.	SI	X		NO			31.3.	SI			NO		
31.4.	SI	X		NO			31.4.	SI	X		NO			31.4.	SI			NO		
31.5.	SI	X		NO			31.5.	SI			NO	X		31.5.	SI			NO		
31.6.	SI			NO	X		31.6.	SI			NO	X		31.6.	SI			NO		
31.7.	SI			NO	X		31.7.	SI	X		NO			31.7.	SI			NO		
31.8.	SI			NO	X		31.8.	SI	X		NO			31.8.	SI			NO		
31.9.	SI	X		NO			31.9.	SI	X		NO			31.9.	SI			NO		
31.10.	SI	X		NO			31.10.	SI			NO	X		31.10.	SI			NO		
31.11.	SI	X		NO			31.11.	SI	X		NO			31.11.	SI			NO		
32. Financiación de la Acción Social							32. Financiación de la Acción Social							32. Financiación de la Acción Social						
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA
		Y						Y												Y
32.1.	SI	X		NO			32.1.	SI	X		NO			32.1.	SI			NO		
32.2.	SI	X		NO			32.2.	SI			NO	X		32.2.	SI			NO		
32.3.	SI	X		NO			32.3.	SI			NO	X		32.3.	SI			NO		
32.4.	SI	X		NO			32.4.	SI			NO	X		32.4.	SI			NO		
32.5.	SI			NO	X		32.5.	SI			NO	X		32.5.	SI			NO		
33. Compromiso de la Coop con la Acción Soc.							33. Compromiso de la Coop con la Acción Soc.							33. Compromiso de la Coop con la Acción Soc						
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA
	Y							Y												Y
33.1.	SI			NO	X		33.1.	SI			NO	X		33.1.	SI			NO		
33.2.	SI	X		NO			33.2.	SI			NO	X		33.2.	SI			NO		
33.3.	SI	X		NO			33.3.	SI			NO	X		33.3.	SI			NO		
33.4.	SI			NO	X		33.4.	SI			NO	X		33.4.	SI			NO		
33.5.	SI	X		NO			33.5.	SI	X		NO			33.5.	SI			NO		
33.6.	SI			NO	X		33.6.	SI			NO	X		33.6.	SI			NO		
33.7.	SI			NO	X		33.7.	SI	X		NO			33.7.	SI			NO		
33.8.	SI	X		NO			33.8.	SI	X		NO			33.8.	SI			NO		
33.9.	SI	X		NO			33.9.	SI	X		NO			33.9.	SI			NO		
33.10.	SI	X		NO			33.10.	SI	X		NO			33.10.	SI			NO		
33.11.	SI			NO	X		33.11.	SI			NO	X		33.11.	SI			NO		

Fuente: elaboración propia

PROCESAMIENTO DE DATOS - INDICADORES ETHOS - TEMA 7																								
COOPERATIVA RIOBAMBA							COOP. EDU. CHIMBORAZO										COOPERATIVA BASHALAN							
Gobierno y Sociedad							Gobierno y Sociedad										Gobierno y Sociedad							
34. Rol de la Coop en campañas políticas							34. Rol de la Coop en campañas políticas										34. Rol de la Coop en campañas políticas							
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA					E1	E2	E3	E4	NTA	NNA	
		Y						Y														Y		
34.1.	SI			NO	X		34.1.	SI			NO	X					34.1.	SI			NO			
34.2.	SI	X		NO			34.2.	SI	X		NO						34.2.	SI			NO			
34.3.	SI			NO	X		34.3.	SI			NO	X					34.3.	SI			NO			
35. Prácticas anticorrupción y Coimas							35. Prácticas anticorrupción y Coimas										35. Prácticas anticorrupción y Coimas							
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA					E1	E2	E3	E4	NTA	NNA	
		Y								Y												Y		
35.1.	SI			NO	X		35.1.	SI			NO	X					35.1.	SI			NO			
35.2.	SI	X		NO			35.2.	SI	X		NO						35.2.	SI			NO			
35.3.	SI			NO	X		35.3.	SI	X		NO						35.3.	SI			NO			
36. Liderazgo e Influencia Social							36. Liderazgo e Influencia Social										36. Liderazgo e Influencia Social							
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA					E1	E2	E3	E4	NTA	NNA	
				Y							Y											Y		
36.1.	SI			NO	X		36.1.	SI			NO	X					36.1.	SI			NO			
36.2.	SI			NO	X		36.2.	SI			NO	X					36.2.	SI			NO			
36.3.	SI			NO	X		36.3.	SI			NO	X					36.3.	SI			NO			
36.4.	SI			NO	X		36.4.	SI			NO	X					36.4.	SI			NO			
36.5.	SI	X		NO			36.5.	SI	X		NO						36.5.	SI			NO			
37. Participación en proyectos socio. Guber							37. Participación en proyectos socio. Guber										37. Participación en proyectos socio. Guber							
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA					E1	E2	E3	E4	NTA	NNA	
	Y							Y										Y						
37.1.	SI	X		NO			37.1.	SI			NO	X					37.1.	SI	X		NO			
37.2.	SI			NO	X		37.2.	SI			NO	X					37.2.	SI			NO	X		
38. Apoyo a la Práctica de la RS							38. Apoyo a la Práctica de la RS										38. Apoyo a la Práctica de la RS							
	E1	E2	E3	E4	NTA	NNA		E1	E2	E3	E4	NTA	NNA					E1	E2	E3	E4	NTA	NNA	
		Y						Y										Y						
38.1.	SI			NO	X		38.1.	SI	X		NO						38.1.	SI			NO	X		
38.2.	SI			NO	X		38.2.	SI			NO	X					38.2.	SI			NO	X		
38.3.	SI			NO	X		38.3.	SI			NO	X					38.3.	SI			NO	X		
38.4.	SI			NO	X		38.4.	SI			NO	X					38.4.	SI			NO	X		
38.5.	SI	X		NO			38.5.	SI			NO	X					38.5.	SI	X		NO			
38.6.	SI	X		NO			38.6.	SI			NO	X					38.6.	SI			NO	X		

Fuente: elaboración propia

ANEXO 4. Oficios de autorización para realizar el estudio de las 3 cooperativas de ahorro y crédito.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"EDUCADORES DE CHIMBORAZO" LTDA.
RIOBAMBA - ECUADOR
SEPS-ROEPS - 2013 - 000119

Cada Día más GRANDE!!!

Riobamba marzo 23, 2016
128- GG – CACECH-2016

Ingeniero
JAVIER VIÑÁN CARRERA
Docente Investigador de la FADE-ESPOCH
Riobamba

De mi consideración:

Reciba un atento saludo, en respuesta a su oficio sin número de fecha 21 de marzo de 2016, se le comunica que ha sido aceptada su solicitud de investigación para realizar la tesis del tema: *"Aplicación de los Indicadores Ethos para fortalecer la Gestión de Responsabilidad social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador"*, para lo cual se le dará les debidas facilidades.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines consiguientes.

Atentamente,

Ing. CÉSAR OÑA MENDOZA, MBA
Gerente General CACECH

Vilma O.

Dirección: Veloz 22 - 11 y Espejo (esquina) Telefax: 2961 473 - Telfs.: (03) 2942 893 - 2969271
www.coaceducadoreschimborazo.fin.ec E-mail: cacech@hotmail.com

ESPOCH
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

Riobamba, 21 de Marzo del 2016

Ingeniero
César Alfonso Oña Mendoza
GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO
Presente.

De mi consideración:

Mediante el presente documento expreso a usted un cordial saludo a la vez solicito de la manera más comedida *la accesibilidad a la información de la Cooperativa Educadores de Chimborazo con la finalidad de poder desarrollar la tesis Doctoral en Gestión de Empresas que me encuentro cursando en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en Lima-Perú, el tema que está aprobado en la mencionada universidad es el siguiente: "Aplicación de los Indicadores Ethos para fortalecer la Gestión de Responsabilidad Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador"*. Cabe destacar que la información que sea otorgada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo,será de uso netamente académico y los resultados de la investigaciónseentregará a sus autoridades de tal forma información sea utilizada para los fines pertinentes que la institución creyere conveniente.

Por la favorable aprobación a mi requerimiento, anticipo mi sincero agradecimiento.

Atentamente.

Ing. Mgs. Javier Alonso Viñán Carrera
DOCENTE INVESTIGADOR DE LA FADE-ESPOCH
ASPIRANTE AL GRADOA ACADEMICO DE DOCTOR EN GESTIÓN DE EMPRESAS DE LA UNMSM LIMA-PERU
C. I. 060329695-5
Adj. Copia informe de tesis para graduación de Doctor, copia de cédula y papeleta de votación

SECRETARIA C.A.C.E.CH.
RECIBIDO
Hoy 21 de MARZO del 2016
a las 17:27 Firma

Riobamba, 27 de Diciembre del 2016

Probado
29-12-2016
CONSEJO ADMINISTRACIÓN

Ingeniero

David León Guamán

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA BASHALÁN LTDA.

Presente.

De mi consideración:

Mediante el presente documento expreso a usted un cordial saludo a la vez solicito de la manera más comedida la accesibilidad a la información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Bashalán Ltda., con la finalidad de desarrollar la tesis Doctoral en Gestión de Empresas que me encuentro cursando en la Universidad Mayor de San Marcos en Lima – Perú, el tema que está aprobado en la mencionada universidad es el siguiente: "Aplicación de los Indicadores Ethos para fortalecer la Gestión de Responsabilidad Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador". Cabe resaltar que los datos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Bashalán Ltda., serán de uso netamente académico y los resultados de la investigación se entregarán a las autoridades de la entidad financiera.

Por la favorable aprobación a mi requerimiento, anticipo mi sincero agradecimiento.

Atentamente.

Ing. Mgs. Javier Alonso Viñán Carrera

Docente/Investigador de la UNACH

C. I. 060329695-5

27/12/2016.

ESPOCH
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

Riobamba, 21 de Marzo del 2016

Master.
Pedro Morales
GERENTE DE LA COOPERATIVA RIOBAMBA LTDA
Presente.

De mi consideración:

Mediante el presente documento expreso a usted un cordial saludo a la vez solicito de la manera más comedida *la accesibilidad a la información de la Cooperativa Riobamba con la finalidad de poder desarrollar la tesis Doctoral en Gestión de Empresas que me encuentro cursando en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en Lima-Perú, el tema que está aprobado en la mencionada universidad es el siguiente: "Aplicación de los Indicadores Ethos para fortalecer la Gestión de Responsabilidad Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador"*. Cabe destacar que la información que sea otorgada por la Cooperativa Riobamba,será de uso netamente académico y los resultados de la investigación se entregará a sus autoridades de tal forma que dicha información sea utilizada para los fines pertinentes que la institución creyere conveniente.

Por la favorable aprobación a mirequerimiento, anticipo mi sincero agradecimiento.

"RIOBAMBA LTDA"
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
21 MAR 2016
RECIBIDO

Atentamente.

Ing. Mgs. Javier Alonso Viñán Carrera
DOCENTE INVESTIGADOR DE LA FADE-ESPOCH
ASPIRANTE AL GRADOA ACADEMICO DE DOCTOR EN GESTIÓN DE EMPRESAS DE LA UNMSM LIMA-PERU
C. I. 060329695-5
Adj. Copia informe de tesis para graduación de Doctor, copia de cédula y papeleta de votación

ANEXO 5. Firmas de responsabilidad de entrega de datos por parte de los funcionarios de las 3 cooperativas de ahorro y crédito, objeto de este estudio.

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

REGISTRO DE INDICADORES ETHOS - COOPERATIVA BASHALÁN

N°	NOMBRE	FUNCIÓN	FIRMA	INDICADORES
	Luis Alfonso Atupaña	Gerente		1 - 8
	DELIA PULLA	CAJERA		9 - 21
	Juan León	Asesor Crédito		22 - 26
	Germania Tacuri	Recaudadora		27 - 33.
	Alberto Guzman	Secretario		

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

REGISTRO DE INDICADORES ETHOS - COOPERATIVA DE EDUCADORES DE CHIMBORAZO

N°	NOMBRE	FUNCIÓN	FIRMA	INDICADORES
1	TATIANA [illegible]	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO		9-10 20-21 22-26
2	FLAVIO GRANDA	ANALISTA		13-17
3	Vilma Escobar Parra	Sistemas		13-17 22-26
4	Verónica Hernández	Auxiliar Contable		13-17
5	Jenny Yunsón	Oficial de Cumplimiento		13-17 27-29
6	Fernanda Tavala	Recibidor - Pagador		13-17
7	Gloria Margarita Morocho	Sec. Consej. Adm.		13-17 30-33
8	CESAR [illegible]	GERENTE		1-8
9	Byron Araujo Jaramillo	Jefe de Crédito		13-17
10	Blanca Carrillo Romo	Contabilidad		13-17
11	Narcisa Hernandez	Operativo	Narcisa Hernandez	13-17

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

REGISTRO DE INDICADORES ETHOS - COOPERATIVA RIOBAMBA LTDA.

N°	NOMBRE	FUNCIÓN	FIRMA	INDICADORES
	GEOVANNY VINUELA	MKT y R.S		18-21
	LUIS BARAHONA	MKT. y R.S		18-21
	JESSICA RCA	MKT. y R.S.		18-21
	JIMENA TUMAILLI	R.R. H.H.		9-17
	FABIAN ANDRADE	OFICIAL CRÉDITO		9-17
	CARLOS MOYOTA	R.R.H.H.		9-17
	LETICIA INSUASTI	OFICIAL CRÉDITO		9-17
	MANUELA MARQUEZ	ASISTENTE GERENCIA		9-17
	MARÍA JOSE CEVALLOS	SECRETARIA.		9-17
	ALVARO MESA	OFICIAL DE CRÉDITO		9-17
	GUSTAVO VALDIVIESO	OFICIAL DE CRÉDITO		9-17
	VIVIANA TIPAN	ATENCIÓN CLIENTE.	Tipan Viviana	9-17
	MARGOTH GONZALES	RIESGOS		9-17
	TANIA VILLAMAR	AUDITORÍA		9-17
	CRISTIAN JANETA	AUDITORÍA		9-17
	ADRIANA GOYES	CONTABILIDAD		9-17
	HIGUCI PINOS	CONTABILIDAD		9-17
	MAYRA TAPIA	CONTABILIDAD		9-17
	MONICA VILLAGRÁN	PROCESOS		9-17
	FERNANDO CABELAS	CUMPLIMIENTO		9-17
	CARLOS COLOMA	CONSEJO ADMINISTRACIÓN		1-8.
	JAIME SANCHEZ	PROVEEDOR		22-26