



Universidad del Azuay

Facultad de Ciencias de la Administración

Escuela de Administración de Empresas

**PROPUESTA DE PLAN DE GESTIÓN DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO SEÑOR DE GIRÓN**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del grado
de Ingeniera Comercial**

Autores:

Mayra Nataly Ordoñez Zhiminaicela

Janneth Guadalupe Quezada Ochoa

Director:

Mgtr. Juan Manuel Maldonado Matute

Cuenca – Ecuador

2022

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación quiero dedicarlo a mis padres, hermana y sobrinas quienes fueron mi motivo e impulso para el cumplimiento de este objetivo, deseo expresarles mis más sinceros agradecimientos, de manera especial a mi Papá quien siempre me ha brindado su apoyo, gracias por ser el promotor de mis sueños y el que me impulsa siempre a que en la vida todo lo que me proponga lo puedo lograr.

Mayra Nataly Ordoñez Zhiminaicela

El presente trabajo quiero dedicarle a mi hijo Salvador Ordoñez y a mi esposo Josue Ordoñez, quienes fueron mi motor, mi guía y mi fuerza para cumplir todos mis objetivos planteados en esta etapa universitaria, igualmente le dedico a mis padres Juan y Janeth quienes nunca me soltaron la mano y estuvieron apoyándome en cada etapa de mi vida.

Janneth Guadalupe Quezada Ochoa

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por ser la fortaleza y el pilar fundamental en mi vida, agradezco infinitamente a mi Papá Rodrigo por el apoyo moral, económico y por haber sido siempre parte de todo este proceso, a mi hermana Aida, sobrinas Emily y Paula y a mi tío Hernán, quienes me han brindado su apoyo e impulsado para poder cumplir hoy esta meta.

De igual manera quiero agradecer a mi director de tesis Ing. Juan Manuel Maldonado, quien con su apoyo, orientación y conocimiento permitió el desarrollo de esta investigación.

Finalmente, a mi compañera de tesis Janneth, gracias por permitirme compartir este proyecto contigo, aunque no te conozco mucho sé que eres una gran persona y hoy podemos cumplir este sueño juntas.

Mayra Nataly Ordoñez Zhiminaicela

AGRADECIMIENTO

Primeramente, quiero agradecer a Dios, por darme la sabiduría y fortaleza para llegar a esta etapa en mi vida.

Agradezco a mi esposo Josue, a mis padres Juan y Janeth, a mis hermanos Damian y David y a mi cuñada Marilú, quienes fueron las personas que me ayudaron a llegar hasta aquí, entregándome su amor y sacrificio diario, motivándome y apoyándome tanto emocional como económicamente para lograr mis objetivos y han estado en los momentos más difíciles como en los momentos más felices de esta etapa.

Como no agradecer a mi abuelita Olga, quien con sus oraciones y bendiciones a estado pendiente de cada paso y meta que he cumplido durante este periodo.

Agradezco también a mi compañera Nataly por realizar este trabajo con buena disposición y entrega, por último, un agradecimiento especial al Ing. Juan Manuel Maldonado, nuestro tutor y guía en este proceso, quien con su paciencia y orientación nos ayudó a llegar a este momento.

Janneth Guadalupe Quezada Ochoa

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTO	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	VIII
TABLAS.....	VIII
FIGURAS	VIII
RESUMEN:.....	VIII
ABSTRACT:	IX
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1	2
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SEÑOR DE GIRÓN”	2
1.1. Antecedentes	2
1.1.1. Portafolio de servicios	2
1.2. Estructura Organizacional.....	4
1.3. Misión y Visión.....	7
1.3.1. Misión.....	7
1.3.2. Visión.....	7
1.4. Valores	8
1.5. FODA	9
1.6. Análisis CAME	11
1.7. Análisis PESTEL:	13
1.7.1. Factores Políticos.....	13

1.7.2.	Factores económicos.....	17
1.7.3.	Factores sociales	29
1.7.4.	Factores Tecnológicos	33
1.7.5.	Factores Ecológico/Ambiental.....	35
1.7.6.	Factores Legales	36
1.8	Cadena de valor	37
1.9	Fuerzas de Porter.....	40
	Amenaza de nuevos competidores	41
	Rivalidad entre competidores	41
	Poder de negociación con los proveedores.....	42
	Poder de negociación de los clientes	42
	Amenaza de servicios y productos sustitutos	42
1.10	Fuerzas de Porter para la Cooperativa “Señor de Girón”.....	42
CAPÍTULO 2		45
MARCO TEÓRICO		45
2.1	Responsabilidad social empresarial	45
2.1.1	Historia	45
2.1.2	Definición.....	47
2.1.3	Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial	49
2.1.4	Ventajas de la responsabilidad social empresarial	49
2.1.5	Estándares de la responsabilidad social empresarial	50
CAPÍTULO 3		61
METODOLOGÍA Y PROPUESTA DE PLAN DE GESTIÓN.....		61
3.1	ISO 26000	61
-	Rendición de Cuentas.....	61
-	Transparencia	62

-	Comportamiento ético	62
-	Respeto a los intereses de las partes interesadas	62
-	Respeto al principio de legalidad	62
-	Respeto a la normativa internacional de comportamiento	62
-	Respeto a los derechos humanos	62
-	Gobernanza de la Organización	63
-	Derechos Humanos	63
-	Prácticas Laborales.....	64
-	El Medio Ambiente	65
-	Prácticas Justas de Operación	65
-	Asuntos de los Consumidores	66
-	Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad.....	67
3.2	SA 8000.....	67
3.3	AA1000	69
3.4	Definición de ámbitos	70
3.5	Análisis de RSE de la Cooperativa.	72
	Ámbito Social según la Cooperativa	72
	Ámbito Económico según la Cooperativa.....	73
	Ámbito Ambiental según la Cooperativa	74
3.6	Análisis de la RSE de la Cooperativa según los trabajadores.....	75
	Ámbito Social según los trabajadores.	75
	Ámbito Económico según los trabajadores	77
	Ámbito Ambiental según los trabajadores	78
3.7	Análisis Comparativo: Cooperativa – Trabajadores.	81
	Ámbito Social.....	81

3.8	Propuesta de plan de RSE para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón	86
	Enfoque.....	86
	Grupos de interés.....	87
	Misión.....	87
	Visión	87
	Valores.....	87
	Alcance.....	88
	Objetivos.....	88
	Plan de Acción.....	89
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	93
	BIBLIOGRAFÍA.....	94
	ANEXOS.....	100

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS

Tabla 1 <i>Tabla de interés en ahorro a la vista</i>	3
Tabla 2 <i>Tabla de interés en plazo fijo</i>	3
Tabla 3 <i>Tabla del análisis CAME cruzado con el análisis FODA</i>	11
Tabla 4 <i>Tabla del análisis CAME de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón</i>	12
Tabla 5 <i>Fases de medición de las normas ISO 26000 y SA 8000</i>	71
Tabla 6 <i>Tabulación del ámbito social por parte de la empresa</i>	73
Tabla 7 <i>Tabulación del ámbito económico por parte de la empresa</i>	73
Tabla 8 <i>Tabulación del ámbito ambiental por parte de la empresa</i>	74
Tabla 9 <i>Promedio General de la tabulación de datos de los colaboradores del ámbito social</i>	80
Tabla 10 <i>Promedio general de la tabulación de datos de los trabajadores del ámbito económico</i>	80
Tabla 11 <i>Promedio general de la tabulación de datos de los trabajadores del ámbito ambiental</i>	81
Tabla 12 <i>Plan de acción de RSE para la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Girón</i>	90

FIGURAS

Figura 1 <i>Organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón</i>	6
Figura 2 <i>FODA</i>	9
Figura 3 <i>Balanza Comercial del Ecuador desde enero a agosto del 2021</i>	14
Figura 4 <i>Proforma del presupuesto general del estado del año 2021</i>	18
Figura 5 <i>Deuda pública total con corte hasta julio del 2021</i>	19

Figura 6 <i>Evolución del PIB por trimestral desde el año 2019 al año 2021.</i>	20
Figura 7 <i>Índice de precios al consumidor y sus variaciones</i>	21
Figura 8 <i>Evolución de la inflación anual.</i>	22
Figura 9 <i>Variación del desempleo en el Ecuador.</i>	23
Figura 10 <i>Variación de los precios de hidrocarburos en Ecuador.</i>	24
Figura 11 <i>Evolución del Riesgo País del Ecuador en el año 2021.</i>	25
Figura 12 <i>Provincias con más asesinatos del año 2020 - 2021</i>	28
Figura 13 <i>Pobreza y pobreza extrema del Ecuador durante los años 2010 y 2021</i>	30
Figura 15 <i>Evolución de la canasta básica desde junio a octubre del 2021</i>	31
Figura 16 <i>Estructura de la cadena de valor de una organización.</i>	38
Figura 17 <i>Cadena de valor para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón”</i>	39
Figura 18 <i>Las 5 fuerzas de Porter</i>	41
Figura 19 <i>Resultados del ámbito social por parte de los trabajadores</i>	76
Figura 20 <i>Resultados del ámbito social por parte de los trabajadores</i>	77
Figura 21 <i>Resultados del ámbito económico por parte de los trabajadores</i>	78
Figura 22 <i>Resultados del ámbito ambiental por parte de los trabajadores</i>	79
Figura 23 <i>Comparación de los resultados del ámbito social de trabajadores y Cooperativa</i>	82
Figura 24 <i>Comparación de los resultados del ámbito social de trabajadores y Cooperativa</i>	83
Figura 25 <i>Comparación de los resultados del ámbito económico de trabajadores y Cooperativa</i>	84
Figura 26 <i>Comparación de los resultados del ámbito ambiental de los trabajadores y Cooperativa</i>	85
Figura 27 <i>Modelo del Plan de RSE</i>	86
Figura 28 <i>Gráfico sobre los grupos de interés de la Cooperativa Señor de Girón</i>	87

RESUMEN:

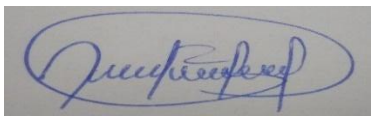
La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se ha convertido en un tema de gran relevancia actualmente, y las empresas empiezan a comprometerse de forma voluntaria con el desarrollo de la sociedad y preservación del medio ambiente. El objetivo de este trabajo es proponer un plan de gestión de RSE para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, para lo cual se realizó un diagnóstico inicial de RSE en la institución, así como una revisión bibliográfica de las bases teóricas del tema. Para evaluar la RSE se aplicó encuestas a la gerente y colaboradores, con un enfoque en el ámbito social, económico y ambiental, los resultados mostraron que el ámbito con mayores deficiencias de RSE es el ambiental. Con los resultados se propuso un plan de acción que ayude a la Cooperativa a mejorar su desempeño en los tres ámbitos de la RSE, buscando la implementación de prácticas sostenibles.

Palabras clave: responsabilidad social empresarial, Cooperativa de Ahorro y Crédito, plan de acción.

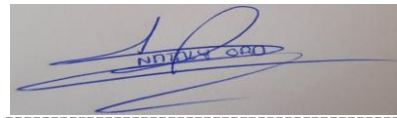
ABSTRACT:

Corporate Social Responsibility (CSR) has become a topic of great relevance today, and companies are beginning to commit themselves voluntarily to the development of society and preservation of the environment. The objective of this work is to propose a CSR management plan for the “Señor de Girón” Savings and Credit Union, for which an initial diagnosis of CSR was carried out in the institution, as well as a bibliographic review of the theoretical bases of the subject. To evaluate CSR, surveys were applied to the manager and collaborators, with a focus on the social, economic and environmental spheres. The results showed that the area with the greatest CSR deficiencies is the environmental one, and an action plan was proposed to help the Union improve its performance in the three areas of CSR, seeking the implementation of sustainable practices.

Keywords: corporate social responsibility, savings and credit union, action plan.



Firma estudiante 1
Janneth Guadalupe Quezada Ochoa
77803
0993918244
Janeth.quezada@es.uazuay.edu.ec



Firma estudiante 2
Mayra Nataly Ordoñez Zhiminaicela
77455
0994257155
natali20@es.uazuay.edu.ec



Firma del director del trabajo
Ing. Juan Manuel Maldonado Matute



Firma Unidad de Idiomas

INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social empresarial (RSE), nace a partir de varios conflictos que se acontecieron alrededor del mundo, donde las empresas comenzaron a tomar interés no solo en el beneficio económico, sino también a velar por el trato y el valor de la sociedad en la que se encuentra. Es por ello que esta investigación nace con el fin de proponer a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón” un plan de RSE, donde busca incluir los principios sociales, económicos y ambientales dentro de su funcionamiento y con ello lograr los objetivos planteados.

En el primer capítulo de esta investigación se va a realizar una indagación sobre los antecedentes, principales datos y el portafolio de productos y servicios que la Cooperativa ofrece al público, además se desarrollará un análisis de las políticas, la economía, los acontecimientos sociales, tecnológicos, ecológicos y legales que incurren fuera de la institución pero que sin embargo afectan de manera directa a la empresa.

Una vez analizada la Cooperativa y los factores que en ella incurren, en el segundo capítulo se habla acerca de la Responsabilidad Social Empresarial, en la cual se indagará sobre aspectos como: la historia, la definición de RSE de varios autores y sobre la importancia y contribución que brinda al aplicar dentro de las organizaciones, además, dentro de este capítulo se tratará sobre las principales normas y estándares de las RSE, las cuales aportaran para proponer el plan de RSE a la Cooperativa.

Luego, mediante encuestas a la Gerente y a los colaboradores, se realizará un análisis para medir el grado de RSE que actualmente posee la institución, datos que posteriormente permitan proponer un plan de gestión de RSE, en el cual se formularán acciones para mejorar el manejo de la misma dentro de Cooperativa.

Finalmente, se presentarán las conclusiones que se obtuvieron dentro de esta investigación, y se formularán recomendaciones que la Cooperativa podrá seguir para mejorar su desempeño y apego con la comunidad.

CAPÍTULO 1

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SEÑOR DE GIRÓN”

El cooperativismo es la contribución que tienen los individuos con el resto de personas y el involucramiento de manera directa o indirecta con la sociedad, por lo que en el presente capítulo se mencionarán aspectos importantes sobre la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, se mencionará la historia, misión, visión, los valores, las fuerzas de negociación, las amenazas, debilidades, oportunidades y fortalezas que posee la cooperativa.

1.1. Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón fue fundada en el cantón Girón de la provincia del Azuay el 13 de noviembre de 2002, es una institución financiera creada para apoyar a los asociados en las diferentes actividades micro productivas y de desarrollo, sus actividades consisten en crear oportunidades de ahorro y crédito financiero para los socios, teniendo como ejes principales la agricultura, ganadería, turismo, comercio y servicios sociales y financieros; en el 2004 se empieza a extender su zona geográfica llegando al cantón San Fernando, luego en el 2005 se ubica en la ciudad de Cuenca, en el 2011 llega a Paute, la Asunción y San Gerardo; actualmente la cooperativa Señor de Girón cuenta con la participación de más de diez mil socios donde se contribuye con el desarrollo colectivo e individual de las personas (Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, 2020).

1.1.1. Portafolio de servicios

La Cooperativa durante todos sus años de actividad ha brindado varios servicios en su comunidad, entre los diferentes servicios están: Créditos, Ahorros a la vista, Certificados de depósitos, Ahorro cliente, Mi ahorrito, Ahorro programado, Cuenta infantil, los cuales tienen su propio objetivo y función:

Créditos

La institución brinda créditos económicos a los socios que requieran dinero, para estos créditos los socios solicitantes tienen que cumplir con los requisitos necesarios para el trámite, los créditos tienen que pasar por una revisión por parte de la mesa directiva y de control, una vez aprobado el crédito los socios pueden pasar a liquidar el dinero solicitado.

Los prestamos se dividen según las necesidades de los socios, en los cuales se tiene:

Microcrédito: entre los microcréditos existentes hay tres clases de microcréditos, microcrédito con pagos puntuales, microcrédito avanzar, microcrédito sin historial, todos los anteriores se

encargan de financiar actividades de producción, comercialización y reactivación empresarial (Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, 2020).

Las tasas de los microcréditos varían según la clase, por ejemplo, microcrédito avanzar tiene una tasa del 13% anual, microcrédito sin historial una tasa del 16.90% anual y microcrédito de pagos puntuales una tasa del 15.90% (Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, 2020).

Créditos de consumo: son créditos destinados para la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad productiva o comercial. Los créditos de consumo se dividen en microcréditos novacredit y microcrédito prioritario los cuales manejan una tasa del 14.75% anual y microcrédito de mejora con una tasa del 16% anual (Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, 2020).

Ahorros a la vista

La Cooperativa define a los ahorros a la vista como “depósitos de dinero que gracias a la confianza de los socios y clientes se depositan en las cuentas de nuestra entidad, mismo que permite retirar cuando el socio requiera” para el inicio de esta cuenta se la realiza con el valor de \$15 dólares y se capitaliza mensualmente a una tasa de interés que se podrá visualizar en la tabla 1. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, 2020).

Tabla 1

Tabla de interés en ahorro a la vista

Mínimo	Máximo	Interés
0	50	0.00%
50.01	100	3.60%
100.01	150	2.50%
150.01	500	2.00%
500.01	2,000.00	2.50%
2,000.01	5,000.00	3.25%
5,000.01	20,000.00	4.00%
20,000.01	30,000.00	3.50%
30,000.01	60,000.00	2.00%
60,000.01	ADELANTE	1.00%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón.

Certificados de depósito

Se trata de inversiones a plazo fijo, donde los socios ganan un interés pactado para diferentes meses o años, los intereses se detallan en la tabla 2.

Tabla 2

Tabla de interés en plazo fijo

DÍAS	MONTO			
	200- 10000	10001- 40000	40001- 80000	80001 - ADELANTE
31-60	5.60%	5.70%	5.45%	5.05%
61-90	5.80%	5.90%	5.65%	5.25%
91-120	6.15%	6.25%	6.00%	5.70%
121-180	6.30%	6.35%	6.10%	5.80%
181-360	7.25%	7.50%	6.30%	6.60%
361- Adelante	8.30%	8.50%	7.40%	7.60%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón.

Ahorro Programado

Es una inversión del dinero donde se ofrece mayor rentabilidad en un menor tiempo, el monto mínimo del ahorro programado es de \$10 dólares y el plazo mínimo es de 6 meses a una tasa del 5% anual.

Cuenta infantil

Es una cuenta destinada para los menores de edad comprendidas de 0 hasta los 12 años, el cual tiene como objetivo fomentar la cultura de ahorro y además desarrollar desde temprana edad un sentido de responsabilidad, estas cuentas generan intereses a partir de los \$30 dólares de ahorro, sus intereses varían según el ahorro, desde 0 dólares hasta \$30 no generan interese, desde \$30.01 hasta \$40 el interés ganado es del 6% y desde \$40.01 hasta \$5000 el interés generado es del 4% (Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, 2020).

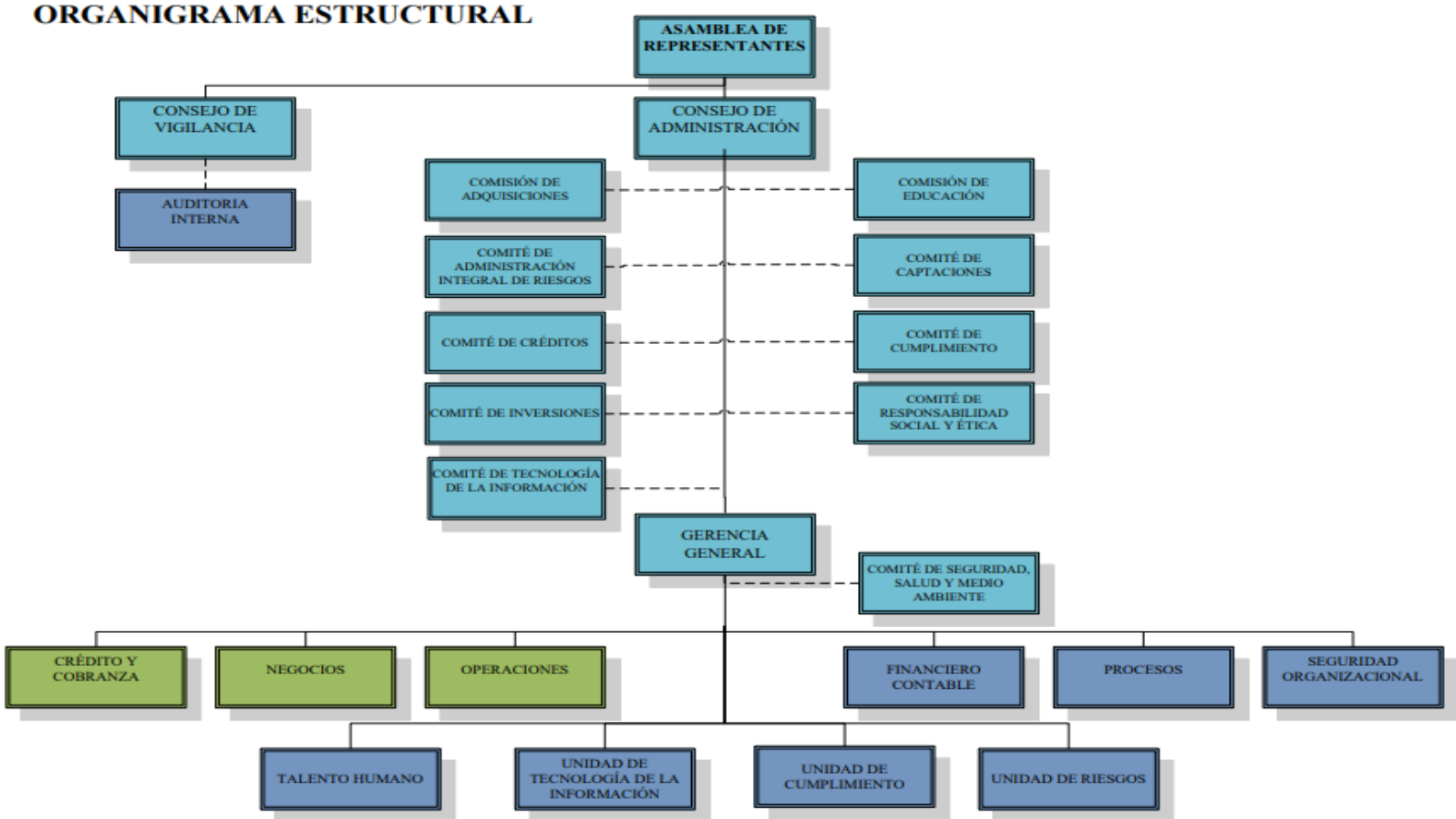
1.2. Estructura Organizacional

Según Marín (2012), la estructura organizacional es una manera de explicar la división del trabajo, su integración y coordinación entre los departamentos de una empresa, Por otro lado, Bastidas (2018) menciona que la estructura organizacional es cambiante y depende de las estrategias que las empresas tomen, es por esto que toda empresa sea grande o pequeña necesita de una estructura que permita que se diferencie de su competencia, y lograr un mejor servicio, siempre apoyado en la innovación y la tecnología.

Con este significado a continuación se explicará el organigrama funcional de la Cooperativa Señor de Girón, el cual se ha establecido según la realidad que vive actualmente la Cooperativa, y se la puede observar en la Figura 1.

Figura 1

Organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón



Se puede observar que la estructura organizacional de la Cooperativa está bien definida, siendo precedida por la Asamblea de Representantes, la cual se encarga de coordinar y verificar a los consejos de Vigilancia y Administración. El Consejo de Vigilancia sostiene las auditorías internas, mientras que por otro lado el Consejo de Administración tiene a su cargo varias comisiones y comités que son: Comisión de Adquisiciones, Comisión de Educación, Comité de Administración Integral de Riesgos, Comité de Captaciones, Comité de Crédito, Comité de Cumplimiento, Comité de Inversiones, Comité de Responsabilidad Social y Ética y Comité de Tecnología de la Información.

Después de los Comités y Comisiones se encuentra la Gerencia General, que posee su propio Comité de Seguridad, Salud y Medio Ambiente; también la gerencia general se encarga de controlar las áreas de: Crédito y Cobranza, Negocios, Operaciones, Financiero y Contable, Procesos, Seguridad Organizacional, Talento Humano, Unidad de Tecnología de la Información, Unidad de Cumplimiento y Unidad de Riesgos.

Como se puede observar cada departamento o área que se encuentra definida en el organigrama, cumple con varias funciones mismas que sirven de soporte para la Cooperativa.

1.3. Misión y Visión

1.3.1. Misión

Según Thompson, (2006) la misión de una empresa es el motivo, propósito o razón de ser de la existencia de una empresa, es lo que la empresa pretende cumplir, hacer y para quien lo va a dirigir; por lo tanto la misión de la cooperativa Señor de Girón es: “Contribuir en la reactivación productiva y económica de nuestros socios, mediante servicios cooperativos de sostenibilidad, calidad y rapidez en los trámites” *Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón*, 2020).

1.3.2. Visión

Thompson, (2006) dice que la visión de una empresa es aquella que indica hacia dónde se dirige la empresa a largo plazo, lo que quiere convertirse a lo largo del tiempo tomando en cuenta los cambios que van aconteciendo, como la tecnología, las necesidades, expectativas y apariciones de competencias nuevas en el mercado.

Para la Cooperativa Señor de Girón la visión es “Mejorar la posición competitiva de la Cooperativa de los cantones de Girón, San Fernando y Cuenca.”, el cual se espera lograr hasta el año 2023 (Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón,2020).

1.4. Valores

Los valores según Tierno (1992) son cualidades, principios y virtudes buenas que poseen las personas, son positivos y dignas para la admiración y atención de la sociedad. También Mejía (2004) menciona que dentro de los valores existen valores corporativos de cultura empresarial y están dadas por características propias competitivas y se basan por las condiciones de su entorno, competencia y las expectativas que generan con los clientes.

El significado de cada valor que posee la empresa es muy importante por esto recalcan los valores de:

- **Transparencia:**
“Permitir que los demás entiendan claramente el mensaje que les estamos enviando con nuestros planteamientos, con nuestras acciones y que además perciban un mensaje que exprese lo que realmente hacemos, deseamos o sentimos.” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, 2020).
- **Inclusión:**

Capacidad que asegure que aquellas personas que están en riesgo de pobreza y exclusión social tengan las oportunidades y recursos necesarios para participar completamente en la vida económica, social y cultural disfrutando un nivel de vida y bienestar que se considere normal. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, 2020).

- **Atención al cliente:**
“Detectar las diversas expectativas de los clientes, identificando cualquier problema y generar las soluciones más idóneas para satisfacer sus necesidades.” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, 2020).

Si bien es cierto atención al cliente no es un valor, pero la cooperativa propuso que el servicio único que dan al cliente es su mayor valor agregado de esta, es por esto que la atención al cliente con calidad y calidez es fundamental para la Cooperativa.

- **Productividad:**

“Generar resultados con la capacidad para proponer soluciones imaginativas y originales. Innovación e identificación de alternativas contrapuestas a los métodos y enfoques tradicionales.” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, 2020)

1.5.FODA

El FODA es un análisis que permite evaluar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se presentan en una empresa, el análisis FODA según Sarli et al (2015), como se puede observar en la Figura 2, consiste en evaluar los factores fuertes y débiles que diagnostican las situación interna y externa de una organización, el cual permite tener una perspectiva general de la situación estratégica actual que está teniendo la empresa.

Figura 2

FODA



Fuente: Página web de Bolivia Emprende.

El FODA dentro de una organización es importante porque ayuda a tener una orientación del rumbo de la empresa el cual permite tomar decisiones para un futuro beneficioso, a continuación, se presenta un análisis FODA apegado a la cooperativa.

- **Fortalezas:**

F1. Diversidad en el portafolio de servicios.

F2. Atención al cliente con calidez y calidad.

F3. Personal capacitado.

F4. Compromiso de los colaboradores y directivos.

F5. Sistemas tecnológicos actualizados, para el mejor servicio y crecimiento.

- **Oportunidades:**

O1. Necesidad de crédito y expectativas de ahorro.

O2. Leve mejora en la actividad económica evidenciando en una mayor demanda de crédito.

O3. El sistema financiero privado presenta en evolución y situación favorable.

O4. El sistema financiero popular y solidario presenta una situación estable y favorable.

O5. Posible aumento de remesas provenientes del extranjero.

O6. Implementaciones de servicios virtuales y móviles dentro de la cooperativa.

- **Debilidades:**

D1. Falta de participación e involucramiento de los directivos.

D2. Falta de capacitación a los socios directivos.

D3. Información incompleta en los canales de información.

D4. Falta de capacitación sobre sobreendeudamiento.

D5. Falta de confianza por parte de los socios.

D6. Oficinas sin crecimiento ni rentabilidad (PAUTE).

D7. Ineficiencia al resolver quejas o reclamos.

D8. Limitado crecimiento y expansión de la cooperativa.

- **Amenazas:**

A1. Alta competencia en el sector de cooperativismo.

A2. Posible aumento de la tasa de morosidad ocasionada por el COVID-19.

A3. Tasas de intereses más bajas en otras instituciones.

A4. Competencia con canales de servicios más diversos.

A5. Deficiencia al momento de recuperar la cartera, por falta de seguridad jurídica al nivel del país.

1.6. Análisis CAME

El análisis CAME es una herramienta que sirve para identificar y determinar estrategias, las cuales se pueden realizar una vez creada la matriz FODA, la Tabla 3 muestra el formato donde muestra cómo se puede realizar este análisis.

Tabla 3

Análisis CAME cruzado con el análisis FODA.

		ANÁLISIS EXTERNO		
		DAFO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ANÁLISIS INTERNO	FORTALEZAS		Explotar oportunidades E Estrategias Ofensivas	Mantener Fortalezas M Estrategias Defensivas
	DEBILIDADES		Corregir Debilidades C Estrategias de Reorientación	Afrontar Amenazas A Estrategias de Supervivencia

A continuación, en la Tabla 4 se presenta el análisis CAME realizado para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, donde se explicará las estrategias que debería tomar para un mejor futuro.

Tabla 4

Análisis CAME de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón.

		ANÁLISIS EXTERNO			
		DAFO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS	
ANÁLISIS INTERNO	FORTALEZAS	Exploitar oportunidades E. Estrategias Ofensivas		Mantener Fortalezas M. Estrategias Defensivas	
		F1 - O1; O5	Ampliar el portafolio de servicios para clientes que envían remesas del extranjero.	F1 - A4	Campañas de marketing para dar a conocer su portafolio de productos.
		F2 - O2; O5	Brindar beneficios y campañas a los depositantes impulsando el ahorro.	F2 - A2; A5	Incentivar la educación financiera, para que no aumente la tasa de morosidad.
		F5 - O6	Ampliar los servicios digitales de banca	F4 - A2; A5	Buscar métodos más seguros para realizar las cobranzas.
				F3 - A2; A5	Realizar un estudio de factibilidad para la apertura de nuevas sucursales.
			F1; F2 - A1	Ampliar la evaluación de los clientes para evitar la morosidad.	
	DEBILIDADES	Corregir Debilidades C Estrategias de Reorientación		Afrontar Amenazas A Estrategias de Supervivencia	
		D3 - O3	Actualizar la información de la Cooperativa en los sitios web y medios de comunicación.	D1; D3 - A4	Crear nuevas maneras de llegar al público mediante canales de servicios nuevos.
		D4 - O5	Capacitaciones a la sociedad sobre la morosidad y el sobreendeudamiento.	D4 - A5	Colaborar con la comunidad local para el crecimiento económico mediante los servicios que brinda la Cooperativa.
		D5 - O2; O4	Informar el público sobre la situación financiera actual de la Cooperativa para aumentar la confianza de los socios y el público.	D6; D8 - A1	Incentivar a los socios para que se conviertan en actores de promoción de la Cooperativa en la sociedad.
D6 - O2; O5		Buscar estrategias de posicionamiento para promover el crecimiento de las sucursales.			
D3; D4; D7 - O4; O5	Capacitar al personal para que pueda gestionar requerimientos de información y solución de problemas o quejas.				

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón

1.7. Análisis PESTEL:

El análisis PESTEL es una herramienta que permite evaluar y comprender el crecimiento o declive de un mercado de manera externa, está compuesto por factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales, con estos factores se podrá analizar la posición, dirección y estrategias de la empresa (Millán, 2004).

Mediante un estudio de modo cualitativo como el análisis PESTEL, se estudiará y evaluará los factores que están presentes en el macro entorno de la cooperativa.

1.7.1. Factores Políticos

Los factores políticos son los más importantes dentro de una empresa, ya que son los que se centran en el desarrollo político de la localidad, región y a nivel país, estos factores políticos pueden afectar, así como beneficiar a una empresa.

El pasado 11 de abril el Ecuador llevo a cabo las elecciones para la elección de un nuevo presidente lo que con la ganancia de Guillermo Lasso conllevó a la consideración de varios aspectos políticos relevantes. Desde el 24 de mayo del 2021 Lasso tomó posesión derrotando así al movimiento del ex presidente Correa que estuvo por más de 10 años, esto desato varios interrogantes en la nación por cómo sería la manera de gobernar del actual presidente.

Lasso entró a gobernar al país con una dura crisis económica, ya que se enfrenta a la deuda que se viene arrastrando desde el periodo de Correa y también por la crisis que ha golpeado al país por la pandemia sanitaria detonada por el SARS-CoV-2. Por otro lado, el Fondo Monetario Internacional desembolso 400 millones de dólares para que Lasso pueda enfrentar su primer mes de gestión, sin embargo, esto trajo críticas de varios sectores opositores por las condiciones que el FMI imponía a la administración del país (España, 2021).

Balanza Comercial del Ecuador.

El Ecuador es un país exportador de materias primas, como también importadora de servicios tecnológicos de diversas partes del mundo, la balanza comercial del Ecuador desde enero hasta agosto del año 2021, ha registrado un superávit de 1,814.0 millones, esto fue 186.2m millones menos que el mismo periodo del año anterior, por esto se dio una reducción del saldo comercial de 9.3% (Banco Central del Ecuador, 2021).

A pesar de esto la balanza comercial no petrolera para el 2021 ha regresado a ser deficitaria ya que cuenta con -1119.20 continuando como los anteriores años antes de la pandemia, los datos se los pueden observar en la Figura 3.

Figura 3

Balanza Comercial del Ecuador desde enero a agosto del 2021

Período	Ene - Ago 2019		Ene - Ago 2020		Ene - Ago 2021		Variación Ene. - Ago. 2021 / 2020	
	TM	Valor	TM	Valor	TM	Valor	Absoluta	Relativa
Exportaciones totales	22,030.8	14,921.2	20,905.2	12,900.6	22,100.8	16,837.7	3,937.1	30.5%
Petroleras	14,825.2	5,987.1	13,311.7	3,236.3	13,899.2	5,804.5	2,568.2	79.4%
No petroleras	7,205.6	8,934.0	7,593.5	9,664.3	8,201.6	11,033.3	1,369.0	14.2%
Importaciones totales	11,845.1	14,589.5	10,036.3	10,900.4	12,212.0	15,023.7	4,123.3	37.8%
Bienes de consumo	835.4	3,219.7	627.4	2,516.0	746.5	3,211.9	695.9	27.7%
Materias primas	5,868.0	4,741.3	5,287.5	3,959.9	6,612.1	5,677.6	1,717.6	43.4%
Bienes de capital	363.6	3,697.5	245.6	2,663.8	340.0	3,216.1	552.3	20.7%
Combustibles y Lubricantes	4,771.3	2,865.0	3,870.8	1,704.8	4,509.7	2,852.7	1,147.9	67.3%
Diversos	6.7	62.4	5.1	55.9	3.8	65.4	9.6	17.1%
Ajustes *		3.6		0.0		0.0	0.0	
Balanza Comercial - Total		331.7		2,000.2		1,814.0	-186.2	-9.3%
Bal. Comercial - Petrolera		3,114.3		1,527.3		2,933.2	1,405.9	92.1%
Exportaciones petroleras		5,987.1		3,236.3		5,804.5	2,568.2	79.4%
Importaciones petroleras		2,872.8		1,709.0		2,871.2	1,162.2	68.0%
Bal. Comercial - No petrolera		-2,782.7		472.9		-1,119.2	-1,592.1	-336.7%
Exportaciones no petroleras		8,934.0		9,664.3		11,033.3	1,369.0	14.2%
Importaciones no petroleras		11,716.7		9,191.4		12,152.5	2,961.1	32.2%

Fuente: Banco central del Ecuador

Este resultado se dio por las importaciones y exportaciones petroleras y no petroleras que tuvo el país durante este periodo, donde se resume que, en la balanza comercial petrolera el Ecuador obtuvo un resultado favorable de 2,933.2 millones de dólares, mientras que el resultado de la balanza comercial no petrolera mostro un déficit de 1,119.20 millones, lo que puede llegar a concluir que el país sigue siendo dependiente en gran parte de las exportaciones petroleras (Banco central del Ecuador, 2021).

Tratados comerciales

El Ecuador tiene tratados comerciales que facilitan al desarrollo y el vínculo con varios países del mundo, estos acuerdos son de mucha importancia ya que permiten que tener acuerdos en distintas áreas, algunos tratados que se describirán a continuación son los más relevantes para el Ecuador en la actualidad.

- **Acuerdo comercial Ecuador – Unión Europea**

Este acuerdo se suscribió el 11 de noviembre de 2020, en este acuerdo trata la liberación de aranceles del 99.7% de la oferta exportable en los productos que son de uso agrícola, y del 100% en productos industriales ecuatorianos. Este acuerdo según datos y proyecciones debe ayudar a incrementar el PIB en un 0.10% anual, además un 0.15% en el consumo y en un 0.13% en las inversiones, lo que traería beneficios para la generación de nuevas fuentes de empleo y mejorar los ingresos de la comunidad (Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, 2021).

Este acuerdo menciona sobre las condiciones de acceso de algunos productos ecuatorianos a la Unión Europea, donde las rosas, frutas frescas, café, cacao, atún, camarón, maderas entre otras mejoraran sustancialmente, además permitirá al sector productivo beneficiarse de bienes de capital y servicios que tendrán el 0% de aranceles (Gobierno de Ecuador, 2011).

- **Acuerdo comercial Ecuador - Reino Unido**

El Ecuador, Colombia, Perú y Reino Unido realizaron un acuerdo comercial, donde para Ecuador debía regir desde el 1 de enero de 2021, este acuerdo trata de que el 95% de la oferta exportable del Ecuador entre al Reino Unido sin pagar aranceles, esto beneficia al país porque en el año 2019 anterior Ecuador exportó cerca DE 166.1 millones de dólares, por lo que se espera que en el año 2021 estas exportaciones sean mucho más beneficiosas (Ministerio de producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, 2021)

Por otro lado, Reino Unido también tendrá la oportunidad de seguir distribuyendo al Ecuador bebidas, automóviles, medicinas, maquinarias industriales los cuales podrán ingresar al país libres de aranceles.

- **Acuerdo de alcance parcial Ecuador – Nicaragua**

Este acuerdo está vigente desde el 5 de julio del 2016, el objeto de este tratado es otorgar preferencias arancelarias y la eliminación de restricciones no arancelarias, la cual permitirá fortalecer el comercio y la economía. Este acuerdo beneficiara a que el Ecuador tenga mejores condiciones de exportación hacia el país de Nicaragua.

Dentro de las restricciones no arancelarias, se encuentran las de carácter financiero, cambiario o administrativo, entre los principales están los productos de línea blanca, muebles de madera, atunes, chocolates, con estos aranceles libres facilitaran las exportaciones y ayudará a fortalecer

los acuerdos comerciales entre estos dos países (Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, 2021).

- **Acuerdo Mercosur**

Este acuerdo se da en el año de 1991 y está vigente hasta la actualidad, está consolidado por un lado los países del Mercosur que son los países de Argentina, Brasil, Paraguay, Uruguay y por otro lado los países andinos como son Colombia, Ecuador y Venezuela, según el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca este tratado se da para fortalecer la integración de América Latina, en el cual se habla acerca de contribuir a la economía dando libre acceso o circulación de los bienes y servicios de factores productivos.

Además, este tratado diversificará el intercambio comercial, eliminando las restricciones arancelarias y no arancelarias que afecten al comercio de dichos países, impulsando las inversiones económicas, la cooperación científica, energética y tecnológica.

- **Acuerdo del Ecuador y El Salvador**

Este acuerdo se da en el año 2017, trata sobre la liberación del comercio de bienes y servicios de cooperación comercial, el objetivo de este acuerdo “es trabajar la producción de ambos de forma bilateral, para posteriormente exportar los productos a la Unión Europea” (El Comercio, 2018).

La república del Salvador se compromete a almacenar la materia prima ecuatoriana y procesarla en el Salvador para luego ser exportada hacia el mercado europeo, el cual como los anteriores acuerdos este también tendrá preferencias arancelarias para el ingreso y salida de algunos bienes de ambos países.

- **Acuerdo de complementación económica de Ecuador y Chile**

Los países de Ecuador y Chile firman el presente acuerdo en el año 2008 y está vigente hasta la fecha, este tratado tiene como objetivo incrementar las relaciones económicas y comerciales de los dos países, dando amplitud para la libre circulación de mercaderías por las fronteras, pudiendo incrementar el poder de negociación e inversión de ambos países para fortalecer su capacidad competitiva en los mercados (Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, 2021).

- **Acuerdo sobre la facilitación del comercio- AFC**

Este acuerdo se da a partir del 2019, donde promueve la agilidad de los tramites y procesos de exportación e importación, optimiza los procesos aduaneros, los países que gozaran de este acuerdo son aquellos que están registrados en la Organización Mundial del Comercio OMC, dentro de este tratado la Alianza Global dará al Ecuador 2.3 millones de dólares para que con este dinero el Ecuador fortalezca el comercio exterior reduciendo el valor de los tramites y por lo tanto estos sean de manera más efectiva y rápida (El Comercio, 2021).

- **Acuerdo de la Comunidad Andina (CAN).**

Según el servicio nacional de aduana del Ecuador, este acuerdo se firmó en el año de 1969, donde los países de Colombia, Chile, Bolivia, Ecuador y Perú firmaron el acuerdo de Cartagena, el cual tenía como objetivo mejorar la calidad de vida de los habitantes de estos países, este convenio eliminó los aranceles para que las mercaderías puedan ingresar libremente a estas naciones.

Con este acuerdo promueven el desarrollo, ayudan al crecimiento de los países, mejora la generación de empleo, mejorar la posición económica y reducen las diferencias de entre los países miembros de este acuerdo.

1.7.2. Factores económicos

Financiamiento en el Ecuador

El Ecuador en el año 2021 ha pasado por muchas situaciones complicadas que han marcado un ente muy importante que es el financiamiento del país, donde según el exministro Mauricio Pozo menciona que la necesidad de financiamiento para el 2021 es de 8.700 millones de dólares de los cuales 3.900 millones corresponderían al déficit fiscal que el Ecuador atraviesa, también dice que este monto se debería cubrir con desembolsos multilaterales (El Universo, 2021).

Según Pozo, el Ecuador en enero del 2021 recibió un convenio entre estados unidos y el MEF de Ecuador donde financian 3.500 millones a 8 años plazo con un interés 2.25% anual, el cual este convenio se realizará con la monetización de los activos y así reactivar la economía del país (El Comercio, 2021).

Por otro lado, el gobierno de Guillermo Lasso mediante una proforma del presupuesto para el año 2021 menciona que el monto del presupuesto general del estado es de 32948.64 millones de dólares, del cual se disminuirán 2.549.78 millones es decir el 2.45% del PIB para la cuenta

de financiamiento de derivados deficitarios, es decir 1003.87 millones más que el año 2020 (Ministerio de Economía y Finanzas, 2021).

Esta proforma presupuestaria del gobierno de Guillermo Lasso hace que el total de los ingresos sean de 23.042,50 millones de dólares, y los gastos totales sean de 27.855,18 millones de dólares, lo cual daría como resultado un déficit de 4.812,68 millones que equivaldría el 4.63% del total del PIB, donde supuestamente sería 911,47 millones menos que el déficit fiscal del año 2020 (Ministerio de Economía y Finanzas, 2021).

A continuación, en la Figura 4 se explica sobre los ingresos permanentes de la proforma del año 2021, y el presupuesto general del estado del año 2020, donde se comparan las cifras y las variaciones de dichos años.

Figura 4

Proforma del presupuesto general del estado del año 2021

Conceptos	PGE 2020	Proforma 2021	Variación (en números)	Variación en %
Total permanentes	-1.251,36	808,01	2.059,37	164,57%
Ingresos permanentes	18.111,82	20.899,16	2.787,34	15,39%
Gastos permanentes	19.363,18	20.091,15	727,97	3,76%
Total no permanentes	-4.472	-5.620,70	1.148	25,6 %
Ingresos no permanentes	559,11	2.143,33	1.584,22	283,35%
Gastos no permanentes	5.031,91	7.764,03	2.732,11	54,30%
Resultado primario	-3.639,67	-2.855,44	784,23	-21,55%
Resultado total	-5.724,15	-4.812,68	911,47	-15,92%

- Nota: cifras en millones de dólares.
- Cifras PGE 2020 (ejecución 2020).

Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas.

Este gobierno busca impulsar la productividad y competitividad para un crecimiento económico y sostenible, esta política permite proporcionar insumos necesarios para un buen seguimiento de las políticas públicas sectoriales y nacionales, enlazar la inversión pública a los instrumentos de política pública, transparentar la planificación y ejecución de la política pública y dar seguimiento y evaluación del plan nacional de desarrollo.

Deuda pública

El límite de endeudamiento que tiene el Ecuador se debe regir a la normativa legal vigente, esta además se determina por medio de la regla de deuda y otras obligaciones de pago del sector público no financiero y seguridad social (Ministerio de Economía y Finanzas, 2021).

Según la ley vigente que existe en el Ecuador, se dice que la COPLAFIP limita la deuda pública y que esta no se puede exceder del 40% del PIB.

En la Figura 5, se puede observar la deuda pública total agregada del sector público hasta julio del 2021, estas cifras que se muestran pueden sufrir cambios a lo largo del año, también nos explica que el total de la deuda tiene una relación del 61.52% con el PIB.

Figura 5

Deuda pública total con corte hasta julio del 2021.

DEUDA PÚBLICA TOTAL AGREGADA SECTOR PÚBLICO TOTAL		
<i>PERIODO CON CORTE JULIO 2021 En miles de USD</i>		
ACREEDOR	SALDO	RELACIÓN DEUDA / PIB
BANCOS	1.209.272,92	1,18%
GOBIERNOS	6.013.253,39	5,86%
ORGANISMOS INTERNACIONALES	19.106.572,98	18,63%
PROVEEDORES	-	0,00%
SUBTOTAL PRÉSTAMOS EXTERNOS	26.329.099,30	25,67%
BONOS EMITIDOS EN MERCADOS INTERNACIONALES	17.759.484,03	17,32%
SUBTOTAL TÍTULOS DE DEUDA	17.759.484,03	17,32%
PASIVOS POR DERECHOS CONTRACTUALES INTANGIBLES	487.065,12	0,47%
VENTAS ANTICIPADAS PETROLERAS	10.416,67	0,01%
SUBTOTAL OTRAS CUENTAS POR PAGAR	497.481,79	0,49%
DERECHOS ESPECIALES DE GIRO - DEG	457.969,00	0,45%
SUBTOTAL DERECHOS ESPECIALES DE GIRO - DEG	457.969,00	0,45%
SUBTOTAL DEUDA PÚBLICA EXTERNA	45.044.034,12	43,92%
BONOS EMITIDOS EN MERCADO NACIONAL CON TENEDORES PRIVADOS	1.264.850,11	1,23%
BONOS EMITIDOS EN MERCADO NACIONAL CON TENEDORES PÚBLICOS	13.920.742,96	13,57%
SUBTOTAL TÍTULOS DE DEUDA	15.185.593,07	14,81%
BANCO DE DESARROLLO DEL ECUADOR	1.534.653,12	1,50%
BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	500.000,00	0,49%
SUBTOTAL PRÉSTAMOS INTERNOS	2.034.653,12	1,98%
OBLIGACIONES NO PAGADAS Y REGISTRADAS EN PRESUPUESTOS CLAUSURADOS	446.052,19	0,43%
SEGURIDAD SOCIAL	381.065,84	0,37%
SUBTOTAL OTRAS CUENTAS POR PAGAR	827.118,04	0,81%
SUBTOTAL DEUDA PÚBLICA INTERNA	18.047.364,23	17,60%
TOTAL DEUDA PÚBLICA	63.091.398,35	61,52%

Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas.

Variables macroeconómicas

Las variables macroeconómicas son aquellas que influyen sobre las finanzas públicas de un estado, estas ayudan a describir el comportamiento económico de un país entre las variables macroeconómicas están:

- **Producto Interno Bruto (PIB)**

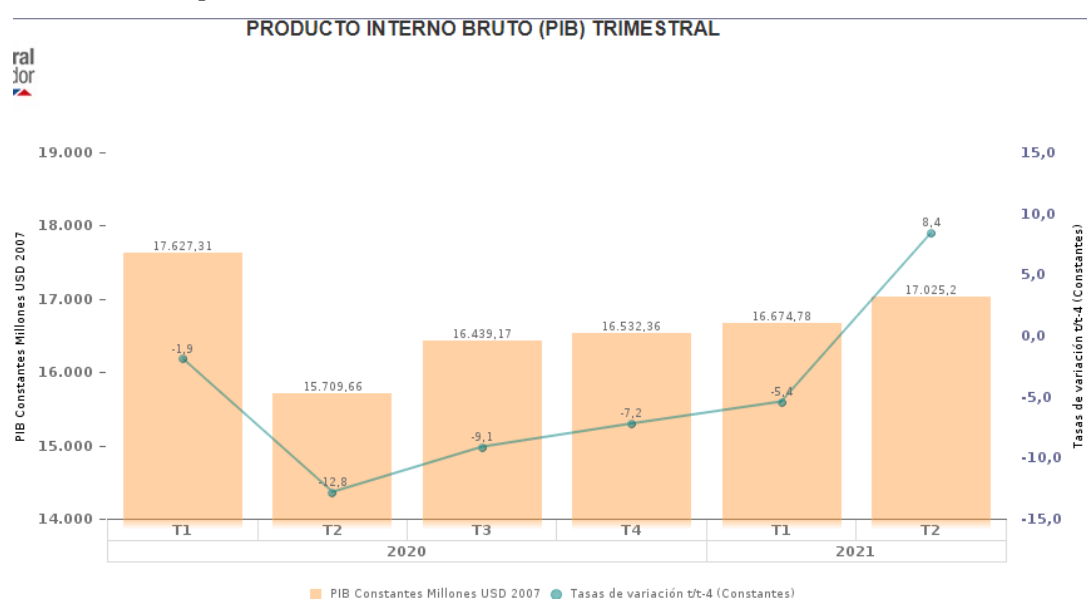
El Producto Interno Bruto es un indicador económico donde refleja el valor de los bienes y servicios de un país.

El Banco Central del Ecuador mediante sus redes sociales expresó que se espera tener un resultado de crecimiento para el PIB de un 2.8% anual para el año 2021, solo el año 2020 el Ecuador tuvo un crecimiento en el consumo de los hogares en un 10.5%, estos resultados se los pueden observar en la Figura 6, el consumo del gobierno general creció un 3.3%, los servicios de salud y exportaciones crecieron un 16%, dentro de las industrias que más crecieron fueron la industria de refinación de petróleo con un 89.6% por el aumento en la oferta, la industria de petróleo y minas creció un 25.3% por el aumento en la producción de petróleo y en la industria de pesca un 20.7% por el crecimiento de las exportaciones (Banco Central del Ecuador, 2021).

Sin embargo, para el primer trimestre del año 2021 el crecimiento del PIB fue de 2.1%, esto causado por el crecimiento del gasto de gobierno en un 4.4%, el incremento de las exportaciones y el consumo de los hogares de un 1.9% y 1.2% respectivamente, además las industrias que más han crecido son las industrias de agricultura y pesca de camarón en un 15.8%, enseñanza y servicios sociales de salud en un 7.2%, y la industria de pesca creció en un 6% (Banco Central del Ecuador, 2021).

Figura 6

Evolución del PIB por trimestral desde el año 2019 al año 2021.



Fuente: Banco Central del Ecuador

- **Índice de Precios al Consumidor IPC e Inflación.**

El índice de precios al consumidor es un indicador económico que se encarga de medir la evolución del nivel de precios de los bienes y servicios de consumo, que es consumido por los hogares de un periodo determinado, con este índice se puede medir la inflación que tiene un país (INEC, 2021)

El Ecuador ha tenido una variación mensual del 0.21% en el mes de octubre con respecto al mes anterior, además una inflación anual del 1.47% en octubre del 2021 con respecto a octubre del 2020, cabe recalcar que para el cálculo de este IPC se utiliza como año base el año 2014.

A continuación, se presenta la Figura 7 que explica sobre las variaciones del índice de precios al consumidor del año 2020 hasta octubre del año 2021.

Figura 7

Índice de precios al consumidor y sus variaciones

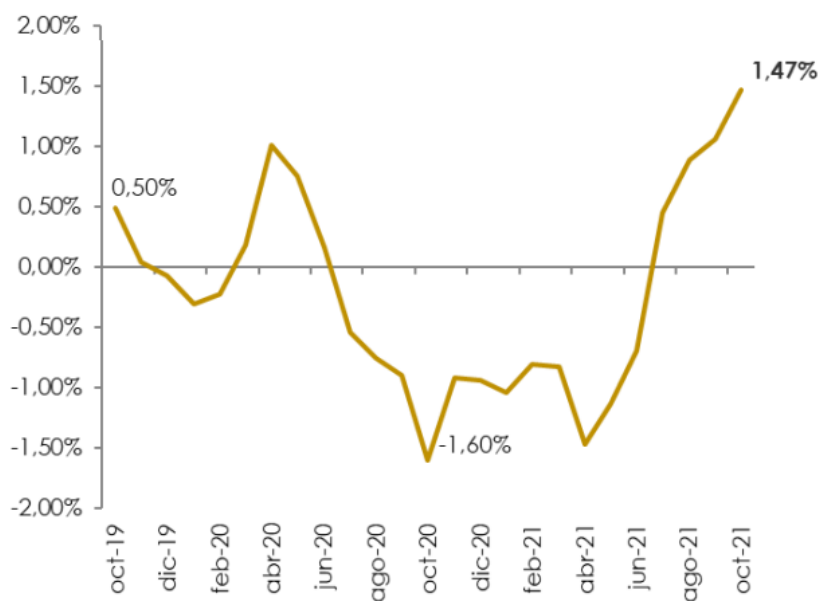
Mes	Índice	Inflación Mensual	Inflación Anual	Inflación Acumulada
oct-20	104,27	-0,19%	-1,60%	-0,90%
nov-20	104,26	-0,01%	-0,91%	-0,90%
dic-20	104,23	-0,03%	-0,93%	-0,93%
ene-21	104,35	0,12%	-1,04%	0,12%
feb-21	104,44	0,08%	-0,81%	0,20%
mar-21	104,63	0,18%	-0,83%	0,38%
abr-21	104,99	0,35%	-1,47%	0,73%
may-21	105,08	0,08%	-1,13%	0,81%
jun-21	104,89	-0,18%	-0,69%	0,63%
jul-21	105,45	0,53%	0,45%	1,16%
ago-21	105,57	0,12%	0,89%	1,28%
sep-21	105,58	0,02%	1,07%	1,30%
oct-21	105,80	0,21%	1,47%	1,51%

Fuente: INEC

La inflación del Ecuador para octubre del 2021 es de 0.21%, y la incrementada desde enero hasta octubre del 2021 es de 1.47%, esto quiere decir que varios sectores ayudaron para que esta cifra se dé, en los sectores que aportaron están: transporte con un 0.12%, alimentos y bebidas no alcohólicas 0.03% y muebles y artículos del hogar un 0.02% (El Universo, 2021).

Figura 8

Evolución de la inflación anual.



Fuente: INEC

La Figura 8 explica la evolución de la inflación durante octubre del año 2019 y octubre del año 2021, donde se puede observar que el Ecuador ha tenido un incremento de la inflación durante varios meses de este año en curso.

- **Desempleo**

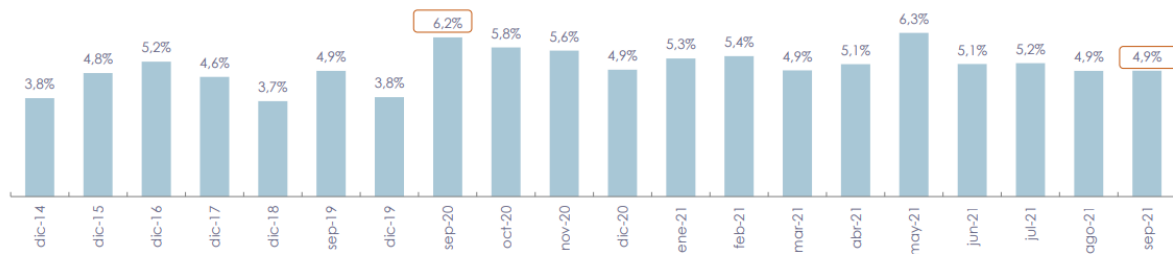
En nuestro país se consideran desempleados todas las personas mayores a los 15 años de edad, que por razones distintas no están laborando es decir están libres para trabajar y dentro del desempleo se clasifica el desempleo abierto y desempleo oculto, el primer desempleo son aquellas personas que están buscando empleo hasta 4 semanas antes de alguna entrevista y por otro lado el desempleo oculto donde se establecen las personas que no tuvieron trabajo las semanas anteriores, no están buscando empleo.

De la población nacional hasta septiembre del año 2021, el 71.1% de las personas tienen la edad para trabajar esto equivale a 12.7 millones de personas, de las cuales el 66.7% es decir 8.5 millones de personas estuvieron económicamente activos y de este porcentaje el 95.1% tuvieron empleo (INEC, 2021).

Con estos datos anteriores se puede verificar que la tasa de desempleo para septiembre del 2021 es de 4.9% a nivel nacional, esto es 1.3% menos que en septiembre del 2020, y se mantiene al mismo ritmo que agosto del presente año.

Figura 9

Variación del desempleo en el Ecuador.



Fuente: INEC

La tasa de desempleo en el área urbana equivale al 6.5% de desempleados, y en la zona rural la tasa de desempleo alcanza al 1.7% en el mes de septiembre del 2021, también en la Figura 9 se puede observar que el INEC menciona que la tasa de desempleo es mayor en mujeres dado por un 6.2%, y en hombres el 3.9%.

- **Tipo de cambio**

En enero del año 2000 en el gobierno de Jamil Mahuad el Ecuador se enfrentaba a una grave crisis económica, por lo que optó decretar la dolarización reemplazando al sucre, convirtiéndose así en el primer país latinoamericano que eliminó su moneda nacional (Larrea, 2004).

Según la editorial FARO (2021), El gobierno del actual presidente Lasso ha fomentado el desarrollo de la Ley Orgánica Reformativa al Código Orgánico Monetario y Financiero para la Defensa de la Dolarización, la cual fue aprobada por su asamblea general en abril de este año.

En esta reforma el presidente busca la independencia y el fortalecimiento del Banco Central del Ecuador, en el cual buscarán crear una Junta de política monetaria y regulación financiera para que sea la encargada de tomar las decisiones políticas y financieras que se acontecen dentro del Banco Central.

Si bien es cierto con esta reforma Lasso plantea fortalecer la dolarización en el Ecuador, sin embargo, su economía es vulnerable y se rige a la economía de Estados Unidos al ser el país emisor de esta moneda.

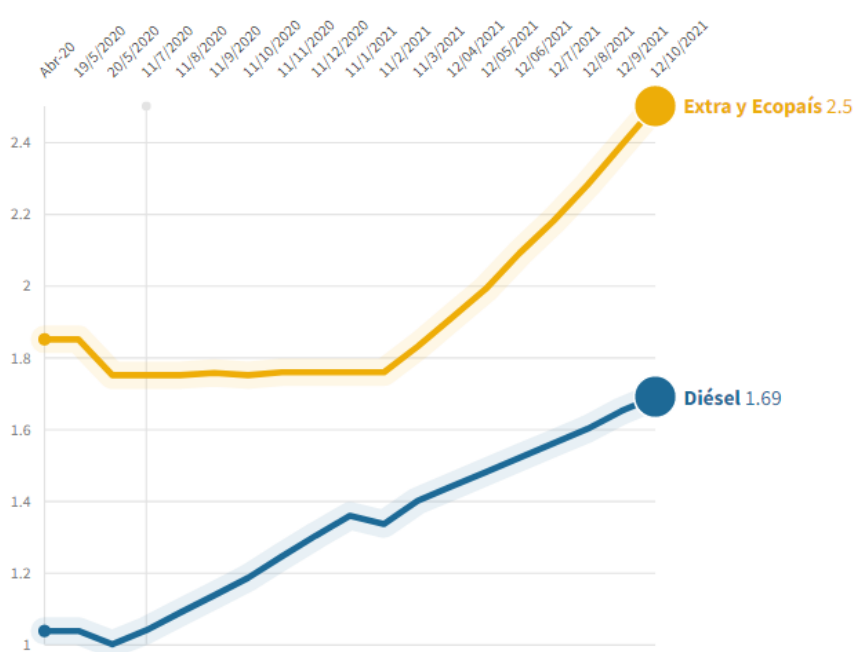
Son más de 20 años que el Ecuador cambió el sucre por el dólar y al parecer está muy lejos de volver a una moneda originaria, así como de encontrar la senda que permite el crecimiento sostenido del país (Roura, 2020).

- **Precio de hidrocarburos**

El precio de los hidrocarburos en Ecuador durante los meses del 2021 ha venido cambiando de mes a mes (Figura 10), esto ha ocasionado varias inconformidades en la población por el aumento del precio del mismo, desde octubre el consumidor de estos recursos está pagando 1.69 dólares por galón de diésel, es decir un 3% más que en el mes de septiembre y un 69% más caro que en Mayo del 2020, por otro lado el precio de la gasolina extra y eco país está a un valor de 2.50 dólares, es decir un 5% más que el mes anterior y representando un 49% más que en mayo del año pasado.

Figura 10

Variación de los precios de hidrocarburos en Ecuador.



Fuente: El Comercio.

Las inconformidades ocasionadas por el incremento del precio de los combustibles, ha provocado que varios grupos sociales salgan a las calles a realizar protestas, esto ha hecho que el gobierno entre a un dialogo abierto tratando de regular el precio, una de las medidas que el gobierno tomó es congelar el precio del combustible en 1.90 dólares para el diésel, y 2.55 dólares de la gasolina eco país y extra.

A pesar de que no habrá más aumento en los precios, los diferentes grupos sociales entre ellos indígenas, han requerido de un dialogo con el presidente, donde tomaron la decisión que el gobierno reconsideraría incrementar el subsidio de estos combustibles para que disminuya el precio de los mismos.

La respuesta de este dialogo es que el presidente Lasso entiende el problema, pero, lamentablemente por los inconvenientes económicos que atraviesa el país no le permite realizar una rebaja del precio a los combustibles, sin embargo, dará una respuesta concisa a la ciudadanía en los próximos días.

- **Riesgo país**

El riesgo país indica que mientras más alto sea el valor de este mayor será el incumplimiento de obligaciones de un país, el Ecuador desde las elecciones del 11 de abril del 2021, tuvo un impacto positivo en las calificaciones internacionales de riesgo país, esto fue provocado por el aumento del valor de los bonos y reducción de su rentabilidad, haciendo que el riesgo país disminuya en 345 puntos (Observatorio de Gasto Público, 2021).

Figura 11

Evolución del Riesgo País del Ecuador en el año 2021.



Fuente: Banco Central del Ecuador.

Como se puede observar en la Figura 11, en la actualidad el riesgo país del Ecuador es de 803 puntos y por ende los inversionistas creen que invertir en Ecuador es una buena opción ya que la tendencia del riesgo país es que siga bajando y exista más oportunidades de ganancia dentro del Ecuador.

Política Fiscal: Es aquella que estabiliza la demanda interna y minimiza las fluctuaciones económicas, para así conseguir que la renta disponible que existe en el sector privado fluctúe

en una menor proporción que la renta nacional. También estabiliza las operaciones de inversión y consumo, con esto pretende sostener la demanda nacional en fase de recesión y a limitar su crecimiento en las fases de expansión (Camino y Brito, 2021).

El presidente Guillermo Lasso mediante sus redes oficiales dio a conocer que se mantendrá la dolarización con una economía abierta donde promueva el comercio y la inversión en el país (Lasso, 2022).

Lasso dio a conocer algunas reformas con una ley de oportunidades que se envió a la asamblea general para su revisión y aprobación, la cual trajo consigo muchas inconformidades de parte de los ciudadanos ecuatorianos, ya que esta reforma trataba de plantear cambios al código laboral donde se explicaba la nueva normativa donde se realizaba reducciones importantes a los despidos intempestivos y desahucios, donde ventajosamente para la comunidad ecuatoriana no se dio paso al pedido del mandatario (El Comercio, 2021).

Política Pública

Dentro de la política pública se mencionan aspectos relevantes como son:

- **Educación:**

A raíz de la pandemia ocasionada por el virus SARS Cov-2, en el Ecuador se optó por una educación virtual, lo cual ha traído grandes cambios en la ciudadanía, uno de los cambios más importantes fue la deserción escolar por falta de posibilidades económicas y conocimiento en sistemas informáticos, según la página de la UNESCO la pandemia ha traído más de 90mil deserciones escolares que sería una cifra que se debería confirmar mediante un censo a la población.

Esta situación ha puesto a numerosas familias en riesgo, ya que varias personas han sido excluidas a la educación por falta de recursos tecnológicos, a pesar de esto, el ministerio de educación ha venido trabajando para que la educación tenga una reapertura de las instituciones educativas de manera paulatina, progresiva y voluntaria (El Universo, 2021).

Uno de los parámetros más importantes para el regreso paulatino a clases presenciales es la complejidad que existe en las familias al momento de ingresar a clases, ya que se dificulta porque los representantes salen de sus casas a sus labores diarias y los estudiantes se quedan solos sin ninguna supervisión o también caen indirectamente en trabajo infantil (El Universo, 2021).

Algunas instituciones educativas que han optado por el retorno a clases de manera paulatina tienen que obligatoriamente cumplir con ciertos requisitos y normas de bioseguridad, con esto garantizan la salud de profesores y alumnos, hasta julio se aprobaron a 1429 instituciones educativas de las cuales 983 son instituciones rurales y 119 son urbanas, esto quiere decir que cerca de 46958 estudiantes y 6243 docentes regresan paulatinamente a clases (El Universo, 2021)

- **Salud:**

El mundo entero tubo preocupaciones por los aspectos que se acontecieron por la pandemia, es por esto que Ecuador está enfocado en: combatir la desnutrición, brindar la vacunación contra el SARS cov-2, desarrollar campañas contra las enfermedades comunes a sus ciudadanos y garantizar el derecho a la salud.

Para lograr esto se ha mejorado las infraestructuras hospitalarias para poder brindar un mejor servicio, además de contar con el recurso humano capacitado disponible para toda la sociedad.

El vicepresidente de la república Alfredo Borrero expuso su plan de salud para los años 2021-2025 en el cual se destaca como meta principal es crear un modelo de atención preventivo basado en la salud, salubridad y vida saludable, enfocándose al cuidado y bienestar del ser humano, dejando de lado todo acto de corrupción.

Borrero aclaro varios aspectos en el cual detalla los modelos propuestos, por ejemplo, en el eje de vida saludable, dice que busca combatir las principales causas de muerte por enfermedades que se pueden disminuir haciendo que la ciudadanía sea consciente en su actividad física (Vicepresidencia de Ecuador, 2021).

En el ámbito de la salubridad menciona que se espera otorgar agua potable a la ciudadanía que aún no tienen acceso a la misma, la cual serán distribuidos por medio de los GADs, por otro lado en el eje de la salud Borrero dice que se garantizara el acceso a las medicinas, dispositivos médicos, atención integral y equitativa a toda la población sin discriminación ni desigualdad, también menciono que se fortalecerán los centros de atención en hospitales de primero, segundo y tercer orden para que a las personas no les falte la atención que se merecen.

- **Seguridad:**

El estado se centra en disminuir la delincuencia y la violencia en sus distintas manifestaciones. También, garantiza el acceso a la justicia bajo el principio de igualdad y no discriminación. Política carcelaria, ministerio del interior, falta de seguridad

La seguridad en el Ecuador es un tema muy preocupante, en el último año Ecuador ha tenido una ola creciente de inseguridad con robos, asaltos, homicidios, ataques y más acciones que hacen que Ecuador sea un país con alto índice de inseguridad, entre las principales provincias con más índices de delincuencia están Guayas, Manabí, Los Ríos, Esmeraldas, Azuay y Pichincha.

A pesar que el gobierno actual ha hecho esfuerzos por parar la inseguridad del país, en el Ecuador hay un incremento el número de asesinatos de manera violenta, esto se ve reflejado en la Figura 12, donde compara los asesinatos del 2020 y los del 2021, en donde el actual año sin concluir tiene más muertes que el año 2019 (El Comercio, 2021).

Figura 12

Provincias con más asesinatos del año 2020 - 2021



Fuente: El comercio 2021

Otro aspecto de mucha relevancia en el Ecuador es la situación compleja y desastrosa de las cárceles del país, donde se vive un tremendo tormento por las masacres más grandes de la historia de las cárceles ecuatorianas que se dieron en meses anteriores.

A razón de estos acontecimientos el estado ecuatoriano ha dictado estado de emergencia en todas las cárceles, debido a los varios amotinamientos que han transcurrido durante este año, donde han dejado el saldo de más de 120 víctimas, esto ha provocado que el gobierno proponga una inversión de millones de dólares para mejorar la calidad de las instalaciones, dotar de medicamento y mejorar las condiciones de salubridad dentro de las cárceles (CNN, 2021).

1.7.3. Factores sociales

Al analizar los aspectos sociales, demográficos y culturales, (Fred, 2013) menciona que “Las tendencias sociales, culturales y demográficas, están dando forma a la manera en que vivimos, trabajamos, producimos y consumimos” determinando que los aspectos tanto sociales como culturales son muy trascendentales e influyen mucho a la hora de tomar decisiones.

Dentro de las regiones del Ecuador están: Costa, Sierra, Oriente y las Islas Galápagos. Las tres ciudades principales son Quito, Guayaquil y Cuenca, contando la primera ciudad del Ecuador con más de 2,5 millones de habitantes, siguiendo Guayaquil con más de 3 millones y finalmente Cuenca con más de 600 mil habitantes.

Según datos obtenidos del INEC, Ecuador en el año 2018 superó los 17 millones de habitantes, prevaleciendo el género femenino con el 50,02% y el género masculino con el 49,98%.

- **Pobreza**

En Ecuador para junio del año 2021, se estima que las personas que sufren de pobreza son aquellas personas que percibe un ingreso per cápita menor a los 86.71 dólares mensuales y aquellas personas que perciban ingresos menores a 47.74 dólares mensuales son personas en condiciones de pobreza extrema (INEC, 2021).

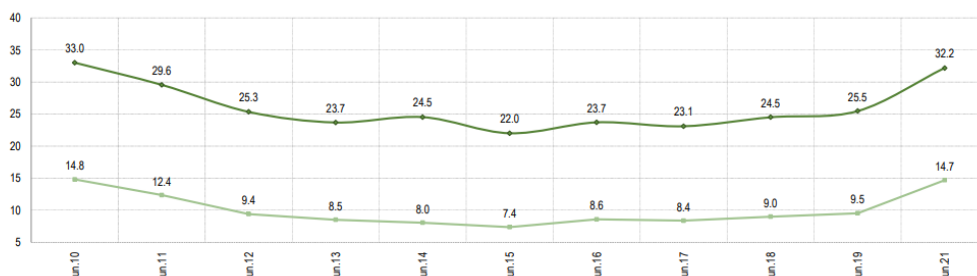
En el año 2019 Ecuador presentó un nivel de pobreza del 23,2% y pobreza extrema del 8,4%, siendo la Ciudad más pobre del Ecuador, Guayaquil con un 14%.

Sin embargo, como se puede observar en la Figura 13, para junio del 2021 la pobreza del Ecuador es de un 32.2% y de pobreza extrema es un 14.7%, es decir con respecto al año 2019 el Ecuador ha empeorado económicamente por distintos factores y esto ha provocado que la pobreza y pobreza extrema aumenten en un porcentaje considerable, aunque según el gobierno

la línea de pobreza y pobreza extrema se han venido manteniendo estables, el siguiente gráfico muestra han venido transcurriendo los porcentajes de pobreza y pobreza extrema en el Ecuador durante los años.

Figura 13

Pobreza y pobreza extrema del Ecuador durante los años 2010 y 2021



Fuente: INEC

Pobreza y pobreza extrema del Ecuador durante los años 2010 y 2021

La pobreza con relación al producto bruto interno es una variable importante ya que revela como está relacionada, en el Ecuador la pobreza nacional y el PIB se está dando de manera inversa, es decir mientras el PIB crece hay menor incidencia de pobreza, además esta relación también se da entre la pobreza y el aumento de empleo.

- **Consumo**

En la actualidad el consumidor ecuatoriano se informa mucho más a cerca de los productos y ofertas del mercado, por lo que se convierte en un consumidor cada vez más exigente.

Según datos del INEC, el ingreso de las familias ecuatorianas es de 746,67 dólares, donde el consumo de las familias ecuatorianas tanto del área urbana con rural se encuentra en un promedio de \$650 mensuales, siendo los productos de mayor consumo el sector de alimentos, textil, educación y transporte.

- **Canasta básica**

La canasta básica familiar está establecida en alrededor de \$712,12 dólares americanos, en que se incluyen 75 productos, compuesto por 4 miembros con 1,6 perceptores de ingresos, que ganan la remuneración básica unificada.

Los productos que conforman las canastas analíticas, son considerados como imprescindibles para poder satisfacer las necesidades básicas dentro de un hogar que son: alimento, bebida, indumentaria y misceláneos.

Desde el gobierno de Guillermo Iazo la canasta básica ha tenido una evolución (Figura 14), comenzó en el mes de junio con un valor de 709.40 dólares, es decir 2.72 dólares más que en junio del 2020 y 1.38 dólares más que en octubre del año pasado.

Figura 14

Evolución de la canasta básica desde junio a octubre del 2021



Fuente: INEC (Instituto nacional de estadísticas y censos)

- **Tasa de alfabetización**

En el año 2011 el gobierno de ese entonces comenzó una campaña de alfabetización que fue creado para instruir a varios jóvenes y adultos, con este proyecto se planeó reducir un 2.8% la tasa de alfabetización y a su vez se proponían que para el 2013 la tasa de alfabetismo se reduciría un 4%, este proyecto fue exitoso lo que consigo llegó a alfabetizar alrededor de 325.000 personas.

Dentro del alfabetismo del Ecuador existe el alfabetismo digital que es la era del momento, y se dice que para el 2021 en el Ecuador existe una tasa de alfabetización digital del 10.2%, haciendo referencia que una persona analfabeta, es aquella que no tiene teléfono celular o no hace uso de computadora o internet en los últimos 12 meses (Ministerio de Educación, 2021).

Es por esto que el gobierno actual sigue desarrollando campañas de alfabetización donde ayudaran a las personas que las requieran, brindando facilidades de acceso, también brinda apoyo a la sociedad privativa de la libertad para que esa tasa de alfabetismo menore a nivel mundial.

- **Migración.**

A raíz que México quitó la visa a los ecuatorianos, el mismo que era requisito para entrar a su país y por las cuestiones económicas fuertes en el Ecuador, miles de personas han optado por huir del país y la mayoría lo ha hecho hacia los Estados Unidos, estas migraciones se hacen de manera irregular, lo que pone en peligro a la sociedad que toma este tipo de decisiones.

Hasta octubre del 2021 según el diario El País (2021), hay un saldo de 17 desaparecidos y 89.000 personas detenidas en la frontera de México, es por esto que los países de México y Guatemala han exigido visas a los ecuatorianos para el ingreso a su país, con esta decisión pretenden disminuir la ola de migrantes ecuatorianos irregulares hacia Estados Unidos.

Según el diario El Comercio (2021), el ministerio de gobierno ha publicado que 56390 ecuatorianos que han salido del país no han regresado y el 85% de estas personas se han quedado en los países de México y Estados Unidos.

- **Cierre de fabricas**

A raíz de la pandemia y las medidas sanitarias tomadas por el gobierno, hizo que algunos comercios se fueran hacia abajo económicamente, ya que las medidas que el gobierno mundial recomendó era que todas las personas permanecieran en encierro para disminuir el contagio masivo, y por lo que las únicas empresas que abrían eran solamente aquellas dedicadas a la distribución de productos de primera necesidad, industria de la salud y seguridad.

Dados estos acontecimientos varios negocios se vieron en la necesidad de cerrar sus puertas y este cierre ocasiono perdidas monetarias significantes que obligo a un cierre definitivo, lo que consigo trajo una pérdida de empleo, y ofertas laborales.

No solo han sufrido caídas los pequeños negocios, si no según Altamirano, et al (2020) señalan que los mercados financieros más grandes del mundo han sufrido fuertes caídas económicas y perdidas en la bolsa de valores.

Según Cifuentes (2020) las industrias que más se han visto afectadas en la pandemia son las industrias de turismo, comercio minorista y los trabajadores informales. En el mismo orden de

ideas, Acosta (2020), menciona que en varios países incluido Ecuador, tomaron varias medidas para combatir esta pandemia, entre las medidas más importantes están:

- La renegociación de la deuda externa, y más financiamiento.
- Otorgación de préstamos a empresas con problemas de liquidez.
- Ninguna persona puede quedarse sin vivienda por falta de pago por arriendos.
- Aumento en la cobertura de salud del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Ampliación en la cobertura del seguro de desempleo.
- Prorrogas para el pago de los impuestos del IVA, RISE e Impuesto a la Renta.
- Diferimiento para el pago de los servicios básicos.

1.7.4. Factores Tecnológicos

(David, 2018) señala que las fuerzas tecnológicas representan significativas oportunidades y riesgos que se deben considerar al formular estrategias, ya que tienen la capacidad de crear nuevos mercados, modificar costos de la industria, reducir tiempos de producción, volver obsoletos a otros productos. Con lo que se demuestra que ninguna industria o compañía está aislada de los nuevos desarrollos tecnológicos que surgen cada vez más, por lo que es de suma importancia que en la actualidad las organizaciones estén a la vanguardia de los nuevos avances tecnológicos que aparecen.

Desde el 2020, principalmente por la pandemia de COVID-19, la tecnología ha tomado mayor fuerza en las compañías. (Carrillo Jaramillo, 2021) menciona que Rodrigo Burgos de country manager Belltech Ecuador, señala que:

“La pandemia hizo que muchas compañías y organizaciones aceleraran sus procesos de digitalización para responder a los retos del confinamiento, el distanciamiento, el cuidado en las interacciones entre personas, lo que se traduce en la necesidad de modificar el modelo presencial que mantenían tanto con su personal dentro de las oficinas como también con sus clientes finales”,

Por lo que se debe estar a la vanguardia con la tecnología para adaptarse rápidamente ante los cambios que surjan.

Principales retos

En el último año América Latina ha tenido un desarrollo muy grande con respecto a la adopción tecnológica, en donde (Carrillo Jaramillo, 2021) señala que Rodrigo Burgos destaca que las empresas e instituciones modificaron la forma en que operaban tradicionalmente, apoyándose

más en la tecnología, por lo que se ha convertido en un reto para algunas organizaciones acoplarse a estos cambios.

Existen sectores como la banca que llevan la delantera en cuanto a desarrollo tecnológico, en tanto sectores como la salud, restaurantes, educación están aún en proceso de transformación, por ello es importante implementar soluciones que permitan afrontar de manera correcta los desafíos que se presentan.

Por lo que las organizaciones tendrán que estar preparadas para ser mayormente eficientes con sus clientes y público en cualquier panorama que se presente, ya que los que sepan aprovechar esta oportunidad tendrán un gran futuro.

Alfabetización en el Ecuador

(Sánchez Palacios, et al; 2019) mencionan que hace algunos años, la alfabetización digital en Ecuador era aún desconocida para muchas personas, sin embargo ahora deben enfrentarse a los nuevos cambios que presenta e impone la tecnología por lo que en la actualidad una persona que no sepa de tecnología o usar un computador está considerado como analfabeto digital.

Para lo cual la alfabetización digital en Ecuador cada vez toma mayor fuerza, en donde está enfocada en aspectos de aprendizaje que estén ligados con tecnologías digitales, el cual consta de varias destrezas como el uso del computador, dispositivos móviles, herramientas colaborativas etc.

Herramientas usadas en la alfabetización digital.

(Vargas,2016) menciona que las herramientas son todos los programas que se pueden instalar en computadores, celulares, Tablet, entre otros aparatos tecnológicos, mismos que son de gran utilidad para desarrollar varias actividades, acercándonos a los avances tecnológicos de la actualidad permitiéndonos mejorar la comunicación con las demás personas, en las que se destacan las redes sociales, buscadores, páginas web etc.

Dentro de las herramientas más usadas en la alfabetización digital están:

- Herramientas Web 2.0
- Herramientas Colaborativas
- Dropbox
- Microsoft Office 365
- Google Drive

- Jelic
- Hot Potatoes
- Exelearning
- Redes Sociales
- Blog
- Wiki

1.7.5. Factores Ecológico/Ambiental

En los últimos años, Ecuador se ha enfocado en promover cambios para el cuidado y protección del medio ambiente con la creación de varios programas tales como: Yasuní ITT, “Ecuador ama la vida”, así como la campaña “All you Need es Ecuador”.

Ecuador es uno de los países que cuenta con mayor diversidad de ecosistemas del mundo y en gran parte esto se debe a la ubicación geográfica, por lo que se han establecido e implementado diferentes políticas que ayuden al cuidado y conservación del medio ambiente.

Principales problemas ambientales del Ecuador:

- **Deforestación:** Se ve reflejado mayormente en los bosques húmedos de la Cordillera de la Costa, porque representa la tasa de deforestación as alta del Ecuador.
- **Extracción:** Ecuador posee importantes reservas de gas natural y petróleo concentrados en la región amazónica, mismos que son trasportados por tuberías hacia la región costera. Es importante mencionar que se han derramado más de 5 millones de barriles de crudo en suelos, pantanos y ríos de la Amazonía, lo que ha provocado un gran nivel de contaminación, problemas en la salud y productos de la zona.
- **Industrias:** En este sector se necesita de un alto nivel de energía para realizar procesos de producción, mismos que generan un alto nivel de desperdicios y contaminación por los gases que generan.
- **Aprovechamiento no sustentable:** Los recursos pesqueros de Ecuador están disminuyendo debido principalmente a la sobrepesca generada por un sobredimensionamiento de la flota pesquera. En la actualidad se estima que más de 20 especies de la industria pesquera se encuentran bajo amenaza.

- **Agricultura:** El uso de fertilizantes y biosidas contaminan el suelo, aguas y alimentos. Los Organismos genéticamente modificados amenazan con acabar con la gran diversidad genética de especies cultivadas ancestralmente en Ecuador.

1.7.6. Factores Legales

Política Tributaria:

El presidente Guillermo Lasso dio la nueva ley de reforma tributaria denominada ley orgánica para el desarrollo económico y sostenible fiscal tras la pandemia Covid-19, esta reforma tiene como objetivo fortalecer la sostenibilidad fiscal, las cuales permitirán tener ingresos que respalden al gasto público y al gasto social, además esta ley incluirá el principio de justicia fiscal y progresividad.

Según el ministro de finanzas Simón Cueva dice que el Ecuador recaudará 1900 millones de dólares en los dos primeros años y que este dinero vendrá de los ingresos tributarios y contribuciones extraordinarias de los ciudadanos.

Cueva añadió que el valor de las recaudaciones serán el 87% de las personas naturales con ingresos que sean mayores a 5000 dólares mensuales y el 13% se obtendrá de las personas naturales con ingresos de entre 2000 y 5000 dólares mensuales. También expresó que la deducción de los gastos personales se continuara realizando, pero éstas se seguirán rigiendo al tope límite de 14576 dólares y no descartan la posibilidad de reducir este límite ya que la mayoría de personas devengan este valor (El Comercio, 2021).

El presidente Lasso mediante una entrevista mencionó que la nueva reforma tributaria planteada ayudara a recaudar un 0.7% del Producto Bruto Interno PIB y que la recaudación tributaria en el año 2022 seria aproximadamente de 14.822 millones de dólares, también recalco que en esta ley hay tres pilares que son la simplificación de impuestos, las contribuciones especiales y el impuesto a la renta, donde con esto conseguirá que el plan fiscal sea el 25 % del esfuerzo tributario para cubrir el déficit y el 75% vendrá por reducción del gasto (El Universo, 2021).

Ley de economía popular y solidaria

La economía popular y solidaria es la organización económica, donde sus integrantes, pueden organizar y desarrollar procesos de producción, comercialización, financiamiento y consumo con el objetivo de general ingresos, estas acciones deben estar basadas en la solidaridad,

cooperación y reciprocidad al ser humano, además estas permiten orientarse al buen vivir, en armonía con la naturaleza dejando de lado el lucro y la acumulación del capital (Vicepresidencia de la República, 2011, p. 3).

Esta ley se rige para todas las personas naturales, jurídicas y cualquier organización y tiene como objetivo fomentar y fortalecer la economía popular y solidaria de las organizaciones con el estado.

La Vicepresidencia de la República (2011), en su oficio menciona que la ley de economía popular y solidaria tiene sus principios que son fundamentales las cuales permiten amparar a las personas y las organizaciones dentro del país, Las cuales son:

- Buscar el buen vivir de las personas.
- Prioridad del bienestar de los trabajadores antes que el capital o económico de la organización.
- Un comercio justo y consumo responsable.
- La equidad de género.
- Respeto a las diversas identidades culturales.
- Una buena responsabilidad social y ambiental
- Rendición de cuentas y solidaridad.
- Distribución equitativa de excedentes.

1.8 Cadena de valor

Varios autores han definido a la cadena de valor como un modelo de negocio que sirve para describir las principales actividades que se realiza dentro de una organización, sobresalen actualmente dos conceptos básicos de cadena de valor de los autores McKinsey e Porter.

El modelo que McKinsey plantea, según la revista Andalucía (2020), es un modelo de negocio donde se mezclan las funciones internas con la visión global del sector y de esta manera se incentiva a tener una ventaja competitiva y satisfacer al cliente, formando una empresa sólida y diferente.

Por otro lado, Porter ha definido la cadena de valor como una herramienta donde se permite analizar el liderazgo en costes y la diferenciación entre las demás empresas, la cadena de valor ayuda a identificar las ventajas competitivas que tiene una empresa mediante un análisis estratégico de las principales actividades que se realiza dentro de la misma (Andalucía, 2020).

Porter define la cadena de valor como los elementos necesarios para crear una diferencia entre la competencia, y separa a las actividades en dos grupos importantes que son, las actividades de soporte y las actividades primarias (Andalucía, 2020).

En la Figura 15 se observa que dentro de las actividades primarias están, la logística interna, operaciones, logística externa, ventas y marketing, y servicios post venta, y en las actividades de soporte están aquellas actividades relacionadas con la infraestructura de la empresa, la gestión de recursos humanos, desarrollo de tecnología y las compras.

Figura 15

Estructura de la cadena de valor de una organización.



Fuente: Luis Arimany, 2010.

Cada una de las actividades del gráfico anterior, se las puede describir mediante un análisis, por ejemplo, dentro de las actividades de soporte o secundarias están:

- Infraestructura de la empresa: se puede detallar la planificación, financiamiento y la relación con los inversores.
- Gestión de recursos humanos: se refiere a el reclutamiento del personal, la capacitación al personal y la remuneración.
- Desarrollo de la tecnología: implica el desarrollo de productos, el soporte y la investigación de mercado.
- Compras: detalla los servicios que una organización adquiere para su funcionamiento.

Las actividades primarias permiten evaluar:

- Logística interna: comprende operaciones de recepción, almacenamiento y reclutamiento de datos de clientes.
- Operaciones: fabricación de componentes y operaciones de las sucursales.

- Logística externa: implica rotación de productos y recuperaciones financieras, distribución, aprovisionamiento.
- Marketing y ventas: implica la publicidad, promociones, exposiciones, propuestas e investigación de mercados
- Servicios post ventas: implica el soporte al cliente, gestión de quejas o reclamos y reparaciones.

Con la explicación anterior, en la Figura 16, se puede mostrar que para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón la cadena de valor está compuesta por las siguientes actividades.

Figura 16

Cadena de valor para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón”



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón

La cadena de valor de la Cooperativa está compuesta por las actividades primarias y las actividades de soporte las cuales tienen como objetivo buscar estrategias para obtener una ventaja competitiva, dentro de las actividades primarias que están:

- Logística interna: planificación, registro de inventario.
- Operaciones: créditos, cobranzas, ahorro, vinculación con los socios.
- Logística externa: relleno de cajeros, servicios de blindados, contratación de seguridad.
- Marketing y ventas: comercialización de productos, publicidad, asistencia financiera.
- Servicios post venta: servicios al cliente, monitoreo y control.
- Dentro de las actividades de soporte para la Cooperativa Señor de Girón están:
- Infraestructura de la empresa: dentro de la infraestructura están actividades relacionadas con el sistema de gestión de riesgos, planificación estratégica, sistema de control, sistema de calidad, coordinación entre socios, sistema gerencial.
- Gestión de recursos humanos: gestión de nómina, selección del personal, capacitación contratación, remuneraciones.
- Desarrollo de tecnología: seguridad cibernética, investigación y desarrollo.
- Compras: Documentación de los procesos, adquisición de materiales, mantenimiento, negociación, control de calidad, coordinación entre socios, sistema gerencial.

1.9 Fuerzas de Porter

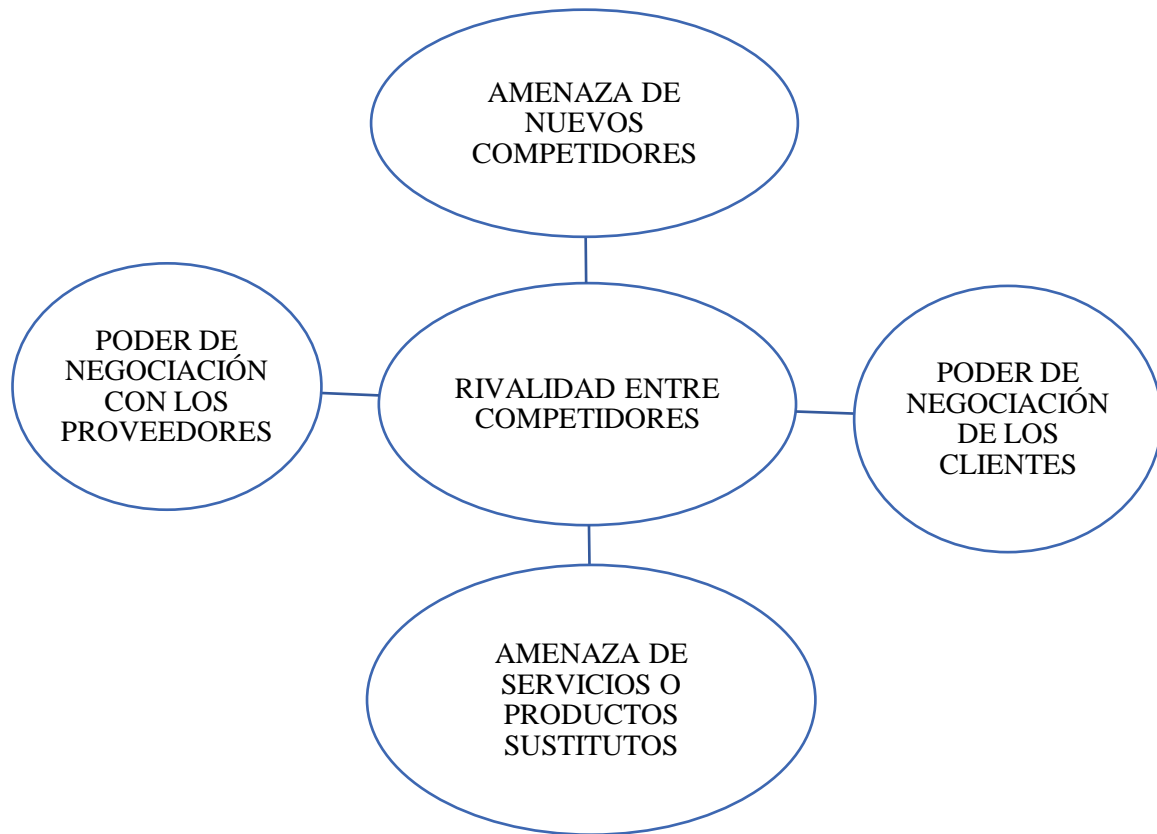
Las fuerzas de Porter son una herramienta básica, que permiten a las organizaciones analizar los cambios y los factores de rentabilidad que la empresa posee, para consigo llevar al éxito y sobresalir dentro de la industria.

Michaux y Cadiat (2016), mencionan que las cinco fuerzas de Porter son útiles porque permiten realizar el análisis del entorno competitivo de una industria y es eficaz porque permite comprender a la industria y la naturaleza de las relaciones entre los distintos actores del mercado en el que una empresa se desarrolla, además, permite identificar los factores de rendimiento y de influencia del sector, como también evaluar los cambios en el seno de una industria y como estos afectan a su rentabilidad (p.4).

Por otro lado, Astudillo (2009), menciona que las cinco fuerzas del modelo de Porter es una herramienta la cual permite hacer un análisis de la atractividad y determinar el valor de una estructura empresarial. Con este análisis se pretende identificar las 5 fuerzas competitivas y fundamentales de una organización que se describen dentro de la Figura 17.

Figura 17

Las 5 fuerzas de Porter



Fuente: Revista Andalucía, 2020

Amenaza de nuevos competidores

La amenaza de nuevos competidores según Espinoza y Espinoza (2020), se refiere al deseo que tienen las empresas de entrar al mercado y tomar parte de sus utilidades y ganancias, obteniendo una fracción en la participación de esta.

Este factor hace que exista presión en los precios, costos e inversión, por lo que es un motivo desfavorable para la empresa, pero existen barreras de entrada que hacen que las empresas existentes tengan ventaja para seguir y minorice el riesgo de una nueva entrada.

Rivalidad entre competidores

Consiste en alcanzar una posición de privilegio y preferencia frente a los clientes entre las empresas rivales. La rivalidad se vuelve más alta cuando la competencia reconoce una oportunidad para mejorar su posición dentro del mercado.

La rivalidad de los competidores se puede materializar de diferentes maneras como, por ejemplo: descuentos, bajos precios, menores tasas de interés, campañas publicitarias,

lanzamiento de nuevos productos o servicios y muchas condiciones que hacen que exista una rivalidad alta.

Para combatir esta rivalidad una organización debe siempre estar atenta a cambios, y estar buscando o creando una ventaja competitiva, solo así se podrá mantener dentro del mercado.

Poder de negociación con los proveedores

El poder de negociación de los proveedores puede ser fuerte o débil y esto depende de las condiciones del mercado en la industria del proveedor y la importancia del producto o servicio que se ofrece.

Dentro de un mercado, si existen muchos proveedores las empresas tienen la factibilidad de tener mayor poder de negociación con los proveedores y si existen pocos proveedores las empresas tienen menor poder de negociación, es por esto que una empresa siempre debe tratar de ampliar la cartera de proveedores y establecer fuertes alianzas a largo plazo.

Poder de negociación de los clientes

Según Prieto (2021), este factor indica el dominio que tienen los clientes para realizar la compra de servicios o productos requeridos de las empresas, es decir cuando existen muchos proveedores el poder de negociación de los clientes es alto, y si existen menos proveedores la capacidad de negociación es baja.

Amenaza de servicios y productos sustitutos

Para una empresa es inevitable que existan productos o servicios que puedan sustituir o amenazar a lo que se ofrece, es por esto que las organizaciones deben buscar estrategias que fomenten al consumo de los productos ofrecidos.

Dentro de las estrategias siempre deben estar la búsqueda de nuevos canales de distribución, aumentar la calidad de los servicios ofrecidos, diversidad de productos y mejorar los precios.

1.10 Fuerzas de Porter para la Cooperativa “Señor de Girón”.

Para la Cooperativa Señor de Girón es muy importante estudiar estos factores, porque permite observar cuál es la condición que atraviesan actualmente, para una toma de decisiones oportuna y eficiente.

A continuación, se presenta el análisis de las 5 fuerzas de Porter que se propone para la Cooperativa.

1. Amenaza de nuevos competidores.

La amenaza de nuevos competidores que tiene la Cooperativa es baja, esto debido a que es un sector en el cual no es fácil de abrir un negocio por la gran cantidad de recursos que se necesitan, por lo que se hace difícil crear nuevas cooperativas a nivel nacional.

2. Rivalidad entre competidores.

Es alta, debido a que actualmente en el Austro existen muchas Cooperativas y muchas de ellas ya se encuentran consolidadas, además el portafolio de productos y los costos de los mismos son muy similares entre todas.

3. Poder de negociación con los proveedores.

La capacidad de negociación con proveedores es baja, debido a que existe gran número de instituciones dispuesta a captar a los socios.

4. Poder de negociación de los clientes.

Bajo, dado la gran cantidad del sistema financiero estos tienen muy bajo poder de negociación con las entidades financieras.

5. Amenaza de servicios y productos sustitutos.

Medio, debido a que las Cooperativas tienen como competidores a los bancos que si bien no son iguales si pueden competir entre sí, además hay alternativas tanto regulares como irregulares.

En el presente capítulo mediante un análisis FODA a la Cooperativa Señor de Girón, se encontró varias estrategias en el cual se puede implementar dentro de la Cooperativa para mejorar su funcionamiento o abrir nuevas oportunidades, algunos de estos factores son:

- Ampliar el portafolio de servicios para recibir remesas del extranjero,
- Realizar capacitaciones a los socios y a la sociedad sobre la morosidad y el sobreendeudamiento,
- Incentivar la educación financiera, para disminuir los índices de morosidad y

- Motivar a los socios ser parte activa y actores de promoción de la Cooperativa con la sociedad.

Además, con un análisis PESTEL se pudo observar los acontecimientos que se están dando dentro del país y los cuales pueden ser de beneficio o perjuicio para la Cooperativa, uno de los factores importantes es que el estado Ecuatoriano apoya y fomenta a seguir con la dolarización, la cual tiene mucha importancia para la cooperativa ya que es una entidad financiera y que estas decisiones incurren directamente con la institución, con este análisis se pretende dar una perspectiva o idea de los cambios o actualizaciones que se pueden tomar dentro de la empresa.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1 Responsabilidad social empresarial

2.1.1 Historia

La historia de la responsabilidad social empresarial (RSE), no tiene un inicio definido, muchos autores aseguran que esta se viene dando desde hace décadas atrás, y que hoy se ha convertido en una herramienta fundamental dentro de una organización.

Bowen (1953) afirmaba que todas las acciones y decisiones que toman los empresarios impactan directamente en la sociedad, pues cuando las decisiones se llegan a tomar de forma individual no se es consciente que dichas decisiones pueden afectar de forma significativa la seguridad personal, satisfacción obtenida en el trabajo y la moral de la fuerza laboral.

Alvarado y Baculima (2020), mencionan que la responsabilidad social empresarial tiene sus inicios en el siglo XVIII, la cual comienza con el objetivo de enfocarse en el desarrollo y la gestión de las empresas, lo que produjo varios acontecimientos de diferente índole como: económicos, sociales, culturales y políticos a favor de la comunidad.

Por otra parte, Correa (2007), menciona que la RSE se desarrolla mediante tres fases, en la fase inicial la RSE se origina a partir del siglo XIX, brindando soluciones básicas y filantrópicas a los problemas que se acontecían en la sociedad, en esta fase se menciona que la RSE surge con la contribución voluntaria de las empresas con la sociedad, las cuales ayudaban a que la organización llame la atención del público y obtengan mejores beneficios.

La segunda fase se da cuando la sociedad comienza a tomar conciencia de los problemas y afecciones que existen en el lugar y lo que las empresas privadas pueden hacer para mejorar estos acontecimientos, es por esto que la comunidad comenzó a generar presión al estado, para que este comience a regir normas y leyes para mejorar los intereses públicos y los recursos naturales que la comunidad tenía (Correa, 2007).

La tercera fase surge a partir del año 1960, donde se trataba de encontrar varios métodos que ayuden a mejorar el cambio social, donde la mezcla de las obligaciones del Estado, las organizaciones y la sociedad debían encontrar nuevas normas para el uso o aplicación de la RSE en la sociedad (Correa, 2007).

A inicios del siglo XX, se presentó el fenómeno de la gran depresión, este fenómeno fue nombrado así por el incremento masivo de pobreza y de desempleo, a raíz de este acontecimiento comenzaron a aumentar las acciones de RSE, y a crear mecanismos tributarios que sirvieran para el desarrollo de actos de caridad, y para la disminución del pago de varios impuestos (Correa, 2007).

En la Revolución industrial el tema social es un tema que preocupó en ese entonces, ya que la clase trabajadora era víctima de varios aspectos que afectaban a su estabilidad personal, como las excesivas cargas laborales, extensas horas de trabajo y sueldos no justos.

Esto provocó el levantamiento de los trabajadores para exigir buenas condiciones laborales, es por esto que comenzaron a salir leyes que amparaban al trabajador, y que brindaban mejores oportunidades para ellos, entre una de las leyes más importantes esta la ley de fabriles que prohibía el trabajo infantil a menores a 9 años, además, se establecía el horario de 8 horas de trabajo diarias para los niños de entre 9 y 12 años de edad y una jornada laboral de 12 horas diarias para las niños de 13 a 16 años de edad, esta ley además brindaba la apertura de 2 horas diarias para la formación académica de aquellos niños (Alvarado & Baculima, 2020).

Otros autores como Schwalb y García (2003), mencionan que en 1890 la Responsabilidad Social Empresarial aparece de manera progresiva, respetando los límites que la época capitalista imponía en las empresas, también mencionan que la RSE se dio en la época donde la población se encontraba en una crisis económica y social, donde las empresas comenzaron a velar por el bienestar propio con actos que aparentemente beneficiaban a la sociedad, y este acto se dio a conocer como la época de la conciencia social contemporánea, donde se trataba de realizar acciones de responsabilidad social y mantener el desarrollo sostenible de las organizaciones.

Por otra parte, Bohórquez (2016), menciona que el origen del término de RSE se debe al estadounidense Howard Rothmann Bowen, quien hizo que la RSE deje de ser un tema de filantropía y comience a desarrollarse como un tema específico de responsabilidad de las empresas, además, menciona que Bowen establece una relación directa de la empresa con la sociedad y menciona algunos valores sociales que deben tener las organizaciones.

Luego de los acontecimientos antes mencionados, las organizaciones fueron desarrollando prácticas de vinculación con la sociedad, dentro de sus actividades figuraban las preocupaciones por el medio ambiente, la gestión social y los derechos humanos, dando paso así a varios conceptos de RSE.

El concepto de la responsabilidad social empresarial sigue evolucionando, y contribuyendo a diferentes instituciones importantes del mundo, sus cambios son constantes y hasta el momento los conceptos que se ajustan a esta realidad se describen a continuación:

2.1.2 Definición

El término de la Responsabilidad Social Empresarial viene desde aproximadamente los años 60, y poco a poco ha ido creciendo como concepto y como instrumento para las empresas, es por esto que a partir de los años 1980 y 1990 diferentes empresas crearon códigos de conducta sobre la responsabilidad voluntaria que tenían con la sociedad y así tratar de reducir los daños que ocasionaban al ambiente y por ende a la comunidad (Calderón, 2017).

El Libro Verde de la Unión Europea (2001), menciona que la Responsabilidad Social Empresarial “como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”.

Por otro lado, las Organización de Naciones Unidas (2022) define a La Responsabilidad Social Corporativa como un concepto de gestión mediante el cual las empresas integran las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en las interacciones con sus partes interesadas. La RSE generalmente se entiende como la forma en que una empresa logra un equilibrio entre los imperativos económicos, ambientales y sociales ("Enfoque de triple resultado"), al mismo tiempo que aborda las expectativas de los accionistas y las partes interesadas.

Dentro de las cuestiones clave de RSE están: gestión ambiental, eco eficiencia, abastecimiento responsable, participación de las partes interesadas, estándares laborales y condiciones de trabajo, relaciones con los empleados y la comunidad, equidad social, equilibrio de género, derechos humanos, buen gobierno y medidas anticorrupción.

Por lo que un concepto de RSE implementado correctamente puede traer consigo una variedad de ventajas competitivas, como un mejor acceso a capital y mercados, mayores ventas y ganancias, ahorros en costos operativos, mayor productividad y calidad, base de recursos humanos eficiente, mejor imagen de marca y reputación, mejor atención al cliente.

Además, la Organización Internacional de Estandarización (ISO) (2010), la ISO 26000 define a la Responsabilidad Social Empresarial como el compromiso que tiene una empresa con la

sociedad, todas las acciones o decisiones que la empresa realice serán de manera ética y que contribuya con la sociedad, el medio ambiente y la salud.

Por otra parte, la organización de Global Reporting Initiative (GRI) (s.f), menciona que la Responsabilidad Social Empresarial es la manera que las empresas contribuyen con la mejora de las condiciones económicas, ambientales y sociales de su comunidad y su entorno.

La Responsabilidad Social Empresarial busca orientar a las empresas al buen uso de los recursos y las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, según la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia (2015), la RSE es una manera que las empresas utilizan para formar la ética de la gestión integral la cual permite crear valores económicos, sociales y medioambientales, sin dejar de pensar en los intereses de los accionistas, trabajadores, clientes y la sociedad el general, dando paso a un mejor desarrollo sostenible.

Por otro lado, la Organización Mundial del Trabajo (2003), señala que la RSE es la forma en que las empresas consideran los impactos que ocasionan por sus actividades, donde esta se da de manera voluntaria.

De igual manera, el Instituto Ethos Brasil (2012) enuncia que la RSE es el compromiso que las organizaciones tienen con la sociedad, sus trabajadores y sus accionistas para lograr a un desarrollo sostenible y poder mejorar su calidad de vida.

Por otro lado, De Castro (2005), menciona que la RSE, son obligaciones éticas de una organización con los grupos de interés, estas obligaciones generan estrategias y decisiones que satisfagan las necesidades y preocupaciones de la sociedad, de una manera que brinde transparencia y gratuidad con sus actores.

El Centro Ecuatoriano de Derecho Ambiental (CEDA) define a la RSE como una estrategia que ayuda a impulsar el desarrollo sustentable y potenciar el trabajo. Su programa se orienta en fortalecer el vínculo de las empresas con la sociedad civil y promover la participación e involucramiento de ambas partes con actividades que contribuyan a mejorar la conservación de los recursos naturales y la calidad de vida (Abreu y Badii, 2006).

Así se puede concluir que, el concepto de la RSE se centra en la contribución de las empresas frente al bienestar de la comunidad local, el medio ambiente, el bienestar de sus trabajadores y la sostenibilidad económica dentro del sector a la cual pertenece, mejorando así la calidad de vida de toda la comunidad.

Cuando una empresa aplica la Responsabilidad Social Empresarial causa un impacto positivo en la sociedad, lo cual brinda una mayor competitividad, sostenibilidad y productividad, además mejora las condiciones laborales de los trabajadores para su mejor desempeño, siendo la RSE un compromiso voluntario y aceptado por las empresas y los trabajadores.

2.1.3 Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial

La responsabilidad social empresarial es importante para las organizaciones porque contribuye con la sociedad de distintas maneras, entre ellas, la disminución del impacto ambiental, la competitividad dentro del mercado, la sostenibilidad económica y social a largo plazo.

Además, la RSE es importante porque ayuda al desarrollo y la globalización, dando un cambio a las gestiones empresariales, como, por ejemplo, hace que las empresas se centren en la mejora continua y el desarrollo de nuevas estrategias apegadas al buen trato humano, y el buen uso de los recursos ambientales, preocupándose no solamente en el ente económico si no en la calidad de vida y la satisfacción de los moradores de la zona local y nacional.

Con un buen manejo de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial las empresas no solamente tendrían beneficios económicos importantes, sino ampliarían su valor como entidad y lograrían mayores ventajas competitivas, por lo cual deberían buscar estrategias para su mejor funcionamiento y para continuar con la contribución para la sociedad.

2.1.4 Ventajas de la responsabilidad social empresarial

Martínez y Lascano (2014), menciona que la Responsabilidad Social Empresarial ha venido desarrollando una serie de ventajas que ayudan al crecimiento de la organización, entre las ventajas principales están:

- Mejora la competitividad de la empresa.
- Buena imagen pública y aumento de la reputación.
- Mejor posición en el mercado laboral.
- Mejor rendimiento del talento humano.
- Aumento de rentabilidad económica para la empresa.

Por otro lado, la revista El Salvador (2017), menciona que existen más ventajas de aplicar la RSE dentro de una empresa las cuales benefician a estas como a la sociedad, entre estas ventajas se mencionan:

- Ayuda a prevenir riesgos.
- Ayuda al reclutamiento del personal.

- Mejora el clima laboral.
- Fomenta la innovación empresarial.
- Aumenta la fidelización de los clientes.

Al igual que los otros autores, para Coppini (2017), las ventajas de la RSE son económicas, sociales y ambientales, como también, una ventaja importante es la diferenciación de la marca, el control de contingencias y la reducción de sanciones legales.

2.1.5 Estándares de la responsabilidad social empresarial

Los estándares de la Responsabilidad Social Empresarial son normas o guías que establecen requisitos o pasos que una institución debe seguir para su buen funcionamiento y para llevar un control de sus acciones.

Desde hace varios años han venido apareciendo en el mundo empresarial un sinnúmero de mecanismos, normas, técnicas, certificaciones, informes y memorias para implementar y dar a conocer la RSE. En la actualidad existen varias normas o principios de RSE, hecho que dificulta la comparación entre las diferentes compañías (Ruíz, 2015).

Dentro de los estándares más destacados están:

- **ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social Empresarial**

Esta norma fue creada en el año 2012 por el instituto Sueco de Normalización (SIS) y la Asociación de Normalización Técnica (ABNT), es una norma no certificable que habla sobre la responsabilidad de una organización por los impactos de sus decisiones y actividades, esta norma incluye productos, servicios en la sociedad y en el medio ambiente, a través de una conducta ética que debe cumplir con el desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad. (Montero Serrano, 2012).

Objetivo: Proporcionar orientación a las organizaciones sobre Responsabilidad Social Empresarial y puede utilizarse como parte de las actividades de la política pública.

Función: Ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible.

Análisis de la norma ISO 26000

La norma certificable ISO 26000 menciona que una empresa se debe enfocar en 7 grupos de interés que están divididas en dos grupos, internos y externos; los internos son los

Colaboradores y los Accionistas y los grupos de interés externos son: Medio Ambiente, Gobierno, Comunidad, Proveedores y Clientes.

Hay una serie de principios de la Responsabilidad Social que deben tenerse en cuenta a la hora de su aplicación en todos los procesos de la organización, y son los siguientes:

- Rendición de cuentas
- Transparencia
- Comportamiento ético
- Respeto a los intereses de las partes interesadas
- Respeto al principio de legalidad
- Respeto a la normativa internacional de comportamiento
- Respeto a los derechos humanos

Una vez presentes estos principios, la norma ISO 26000 además presenta siete materias fundamentales de actuación que son:

- Gobernanza de la organización
- Derechos humanos
- Prácticas laborales
- El medio ambiente
- Prácticas justas de operación
- Asuntos de consumidores
- Participación activa y desarrollo de la comunidad

Como se ha comentado, esta norma es una especificación aplicable para todo tipo de organizaciones, independientemente a su tamaño, localización, naturaleza de sus actividades y productos, su cultura, sociedad y medio ambiente en que se realiza sus actividades.

Esta norma ayuda a alinearse con las normativas que existen a nivel mundial y nacional, dando paso a una mejor competitividad y sustentabilidad de la empresa en la industria.

- **Global Reporting Initiative (GRI)**

Es una institución independiente creada en 1997. Su posición parte desde la sostenibilidad, pretende contribuir en el futuro a la mejora de las tendencias, avances y condiciones económicas, ambientales y sociales a nivel local, regional o global (Global Reporting International, 2020).

Este estándar ayuda a reflejar los impactos significativos de la organización o ya sean aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en la toma de decisiones de los grupos de interés (Global Reporting International, 2020).

El propósito de la norma GRI es contribuir con las empresas, para mejorar la comunicación y la participación en actos económicos, sociales y medioambientales de las empresas con los grupos de interés.

Objetivo: impulsar los reportes de sostenibilidad, para la planificación, medición y evaluación de los impactos ambientales, sociales y económicos (Universidad Pontificia Bolivariana, 2018).

Función: ayudar a las empresas a llevar un control de sus actividades y el control de sus acciones.

Análisis de la norma GRI

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización internacional independiente con estándares que ayudan a empresas, gobiernos y otras organizaciones a comprender y comunicar sus impactos en temas como el cambio climático, los derechos humanos y la corrupción.

Bajo la creciente presión de diferentes grupos de partes interesadas, como gobiernos, consumidores e inversores, para ser más transparentes sobre sus impactos ambientales, económicos y sociales, muchas empresas publican un informe de sostenibilidad, también conocido como Responsabilidad Social Corporativa (CSR).

El marco de GRI para los informes de sustentabilidad ayuda a las empresas a identificar, recopilar y reportar esta información de manera clara y comparable, siendo así en la actualidad el más utilizado por organizaciones multinacionales, gobiernos, pequeñas y medianas empresas (PYME), ONG y grupos industriales en más de 90 países.

Rodríguez y Ríos (2016), señalan que la GRI trabaja mediante ámbitos que son: el ámbito económico, el social, el ambiental y el de gobierno; los cuales abarcan 7 categorías importantes para cualquier organización sin depender de su tamaño que son:

- *Estrategia y análisis:* se puede socializar la visión, misión y las estrategias clave que se toma dentro de la empresa.
- *Perfil de la organización:* se puede describir la imagen general y las características que tiene la empresa.

- *Identificación de aspectos materiales y cobertura:* se puede definir cuáles son sus aspectos importantes y la cobertura que tiene la empresa.
 - *Participación de los grupos de interés:* se puede identificar la pertenencia, la identificación y la relación que tienen cada uno con la empresa.
 - *Perfil de memoria:* se puede definir el enfoque de la información, como los aspectos relevantes de los reportes y análisis.
 - *Gobierno:* se puede definir como la descripción de los aspectos como la composición, funciones, estructura organizativa, órganos superiores de gobierno de la empresa.
 - *Ética e integridad:* se puede definir como los valores y principios que la empresa tiene para su funcionamiento como también en los principios que se rige para su labor.
- **Norma AA1000 de aseguramiento de la sostenibilidad**

Esta norma fue elaborada por el ISEA (Institute for Social and Ethical Accountability) (1995) que funciona desde el año 1995, se encarga de cubrir los aspectos de los resultados finales, examina los resultados que las empresas obtienen para su funcionamiento, como también indica la habilidad de la empresa para ejecutar las políticas y metas que ella se propone, cumpliendo todas las normas que se le plantean.

Objetivo: Evaluar, atestiguar y fortalecer la credibilidad y calidad del informe de sostenibilidad de una organización y de sus principales procesos, sistemas y competencias. Asimismo, provee de orientación sobre los elementos clave del proceso de aseguramiento.

Función: Asegurar la calidad de los informes de sostenibilidad para el cumplimiento de la ley, compromisos con la política establecida, reputación, manejo de riesgos y la percepción que tenga la compañía sobre su deber ético y moral.

Análisis de la norma AA1000

La norma AA1000 se considera una norma importante dentro de una organización, por lo que esta norma comprende o establece seguir 4 pasos los cuales son:

- Describir el propósito y el alcance que tiene la norma, así como los actores principales que incurrir para el desarrollo de esta.
- Establecer un compromiso con los diferentes grupos de interés, y asegurar su participación en la industria al que pertenece.
- Definir el propósito y el alcance de la organización y de los grupos de interés.
- Definir el proceso de compromiso con los grupos de interés.

Además, esta norma se rige a tres principios básicos que son fundamentales para la empresa, estos principios son: inclusión, relevancia y capacidad de respuesta, estos principios deberían formalizarse con el gobierno de la organización para poder crear políticas que puedan ayudar a las declaraciones o creaciones de la visión, misión y valor de la empresa.

- **Norma SA 8000**

Es un estándar de certificación internacional creada en el año 1989, fue creada por el instituto Social Accountability International (SAI), este estándar fomenta a las organizaciones el mantenimiento y la aplicación de prácticas sociales que poseen grandes ventajas para cualquier organización que desee comprometerse tanto con los principios éticos, así como sociales que provocaran grandes ventajas principalmente económicas.

Objetivo: su rol fundamental es que se cumplan con el bienestar y los derechos de los trabajadores, ayudando a que el trabajo sea productivo, saludable y sostenible (Rodríguez y Ríos, 2016).

Función: involucrar activamente a la alta dirección e incluir los aspectos de la Responsabilidad Social dentro de la política de la empresa (Estrella, 2011).

Análisis del estándar SA8000

Este estándar promueve los derechos humanos en el ámbito laboral el cual contiene 9 elementos relevantes como el trabajo infantil, el trabajo forzoso, la seguridad laboral y la salud, la libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva, la discriminación, las practicas disciplinarias, los horarios laborales, las remuneraciones y el sistema de gestión; esta norma permite a las empresas tener una certificación mundial, lo cual consigo trae que la empresa pueda mejorar su productividad y calidad.

Esta norma induce a la mejora continua de las empresas, ya que todas las pautas o estipulaciones son basadas en la Convención de Derechos Humanos y en la Organización Internacional del Trabajo, por lo cual, esto permite que la empresa garantice buenas condiciones laborales.

- **SGE 21 (Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable)**

Es una norma europea dada en 1999, la cual permite implantar, auditar y certificar la manera de gestión de las empresas, ayuda a la integración de recursos económicos sociales y medioambientales y plantea la manera de generar RSE dentro de las diferentes áreas de una organización.

Objetivo: integrar de manera voluntaria las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y el respeto a los derechos humanos dentro de las organizaciones.

Función: se centra en el cumplimiento de la legislación, normativas, códigos de conducta, diálogos de los grupos de evaluación, las políticas de gestión ética y responsabilidad social.

Análisis de la norma SGE 21

Gonzales (2018), menciona que la norma de Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable es la primera norma europea que propone a las empresas la integración de la Responsabilidad Social dentro de su gestión, además la SGE 21 permite a las organizaciones que de una manera voluntaria audite procesos y pueda obtener una certificación en gestión ética y responsabilidad social.

Esta norma se compone de 6 capítulos, en los cuales se describen los antecedentes, varios aspectos que tiene el documento y el desarrollo de los requisitos para certificación, la SGE 21 cuenta con nueve áreas de gestión que son:

Alta dirección: Gestiona la optimización de los recursos de la empresa, creando un buen clima laboral y una participación efectiva de los trabajadores para un mejor provenir de la empresa, es por ello que se deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Cumplir con la legislación y normativa de la empresa.
- Crear una política de gestión ética y responsabilidad social.
- Crear un código de conducta.
- Contar con un comité de gestión ética y responsabilidad social.
- Tener un responsable de gestión ética y responsabilidad social.
- Definir los objetivos e indicadores.
- Mantener el dialogo con los grupos de interés.
- Asegurar la información
- Tener políticas anticorrupción.
- Realizar seguimiento y evaluaciones.
- Realizar una revisión por la dirección.

- Realizar informes de responsabilidad social y comunicación.

Clientes: cumplir con las necesidades y las expectativas de los clientes en todo momento es importante y fundamental para el buen funcionamiento de la empresa por lo que para lograr estos aspectos es importante que la empresa considere lo siguiente:

- Investigación, desarrollo e innovación responsable.
- Principios de calidad.
- Buenas prácticas en las relaciones comerciales.
- Seguridad del producto o servicio ofrecido.
- Accesibilidad
- Publicidad responsable

Proveedores: tener un control de los proveedores que trabajan con la empresa y conocer los sistemas de gestión que estos tienen, es importante para mejorar la confianza entre ambas partes, por lo tanto, la SGE 21 plantea algunos requisitos para regular esta relación que son:

- Compras responsables.
- Sistema de diagnóstico y evaluación de los proveedores.

Trabajadores: es lo primordial y fundamental dentro de una empresa, por lo que cada persona contribuye al buen desarrollo de la gestión y responsabilidad social de la organización, es por ello que se deben considerar algunos aspectos importantes que son:

- Derechos humanos.
- Gestión de diversidad.
- Igualdad de oportunidades y no discriminación.
- Seguridad y salud laboral.
- Descripción del puesto de trabajo.
- Seguimiento del clima laboral.
- Formación y fomento de la empleabilidad.
- Reestructuración responsable
- Canal de resolución de conflictos.

Entorno social: la comunicación y la responsabilidad de la empresa con la sociedad, es importante porque ayuda o mejora las condiciones de vida, al mismo tiempo conoce y mide el impacto que tiene la empresa dentro de la sociedad, es por esto que se debe tomar en cuenta aspectos como:

- Evaluación y seguimiento de impactos.
- Transparencia con el entorno
- Acción social

Entorno ambiental: una empresa deberá tomar conciencia del impacto ecológico que ocasiona dentro de la sociedad, por lo tanto, toda organización debe construir un modelo que permita desarrollarse sosteniblemente en el tiempo. Por lo que se recomienda tomar en cuenta estos aspectos:

- Identificación de actividades e impactos.
- Desarrollar un programa de gestión ambiental.
- Establecer un plan de riesgos.
- Informar aspectos ambientales asociados con la actividad.

Inversores: las decisiones que la organización tome siempre afectaran a los inversores, por lo que la empresa debe contribuir con la construcción de mercados eficientes por lo que siempre es recomendable seguir los siguientes requisitos:

- Buen gobierno con transparencia y lealtad.
- Mostrar información transparente.

Competencia: la existencia de estos entes, hace que las organizaciones crezcan y sean transparentes, buscando nuevas oportunidades y rigiéndose a nuevos requisitos como son:

- Competencia leal
- Comparación y alianzas

Administraciones públicas: la organización debe tener valores de transparencia y visibilidad, y siempre mantenerse motivada a brindar confianza y rectitud, por lo que debe procurarse con:

- Establecer canales de comunicación y colaboración con las administraciones.

- **Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial**

Los indicadores Ethos de la Responsabilidad Social Empresarial son indicadores creados por el Instituto Ethos en los años 2003, se enfocan en demostrar la relación que tienen las empresas y los diferentes grupos de interés, además, ayudan a definir los valores, fomenta la transparencia y asegura la gobernanza de las organizaciones (Instituto Ethos, 2012).

Objetivo: Evaluar las estrategias, las políticas y las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial dentro de las empresas.

Función: Relacionar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que tienen las empresas con su público.

Análisis de los indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial

La revista Conexión ESAN (2016) menciona que los indicadores Ethos está formada por tres tipos de indicadores que son:

Indicadores de profundidad: son aquellos que permiten evaluar el nivel de RSE que tienen las empresas, y que se la realiza mediante 4 etapas que son fundamentales para la evaluación las cuales son:

- Etapa 1: observación de las acciones de la empresa.
- Etapa 2: Realizar cambios en sus prácticas.
- Etapa 3: Reconocer los beneficios y la Responsabilidad Social que tienen las empresas.
- Etapa 4: Obtener estándares importantes sobre el excelente desempeño de la empresa.

Indicadores binarios: son preguntas que se le realiza a la organización para obtener datos relevantes sobre la RSE y que sirvan como base para una buena comprensión y contribución.

Indicadores Cuantitativos: son los datos que se obtiene a través de los anteriores procesos, los cuales permitirán la comparación con otros datos históricos, y esto permitirá a la empresa realizar un monitoreo constante y planificar nuevos objetivos.

Con estos indicadores la empresa podrá controlar, verificar y modificar aspectos importantes que ayudan al desarrollo de la misma.

• Guía de pacto mundial

Esta guía fue creada en el año 2000 por la Asociación Internacional de Mercados Capiales (icMA) en New York, la cual considera las prácticas empresariales basadas en principios universales que contribuyen a la construcción de un mercado más estable, equitativo e incluyente que fomente a una sociedad más próspera.

Objetivo: buscar la sostenibilidad corporativa, mediante políticas y planes adecuados, como también fomentar alianzas con el gobierno, sociedad civil y el sector privado (Organización de las Naciones Unidas, 2015).

Función: apoyar y respetar la protección de los derechos humanos, defender la libertad de asociación y la negociación efectiva entre compañías (Organización de las Naciones Unidas, 2015).

Análisis de la Guía de Pacto Mundial

Se trata de un llamado a las empresas a alinear sus estrategias y operaciones con los 10 principios universales sobre derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y corrupción. Actualmente se encuentra con sede en más de 160 países y con más de 15,000 empresas que está implementando esta guía.

La red Ecuador se creó el 26 de Julio del 2011 y está conformada por más de 200 miembros que están comprometidos por empresas del sector público, privado, organizaciones de la sociedad civil, ONG, etc. con el propósito de acompañar a las organizaciones dentro de sus operaciones y estrategias para poder evitar que sus operaciones provoquen un impacto negativo en el ambiente, sociedad y economía.

Además, se enfoca en apoyar a las empresas a desarrollar iniciativas basadas en los principios ODS “Objetivos de Desarrollo Sostenible” y así encontrar oportunidades de negocio, innovación y colaboración, que tengan un impacto positivo.

Todas estas normas y estándares de la Responsabilidad Social Empresarial cumplen un rol muy importante dentro de las organizaciones ya que contribuyen al bien de sus empleados, comunidad y organización, dando un sustento para la aplicación de RSE de una manera correcta.

Existen varios aspectos que hacen que la Responsabilidad Social Empresarial sea importante en una empresa, lo que nació siendo informal, con prácticas que beneficiaban solo a las mismas empresas y figurando una contribución que no existía, ahora es una práctica que se desarrolla de manera voluntaria y consiente, que promete la contribución de las empresas con el cuidado del medio ambiente, la cooperación con la comunidad, la transparencia a la hora de exponer sus decisiones y varios aspectos que hacen que la comunidad se sienta satisfecha y que se sienta parte importante ya sea fuera o dentro de una institución.

Con el paso del tiempo, se han venido creando leyes, indicadores y conceptos de la RSE que de una u otra manera contribuyen con el desarrollo de esta en las empresas, una de las normas más relevantes para una institución es la norma de Aseguramiento AA1000, la cual fomenta a una cultura de transparencia y voluntariedad de las empresas con el público, por otro lado, está la norma de Global Reporting Initiative, la cual se encarga de promover los reportes de sostenibilidad, que ayuden a la planificación, medición y evaluación de los impactos ambientales, sociales y económicos de una empresa.

Otra norma relevante de la RSE es la norma ISO 26000, que son guías que contribuyen a la orientación de la empresa para su sostenibilidad ya sea ambiental, social, económica y legal; y la norma SA8000, que es un estándar que fomenta y controla temas sobre el trabajo infantil, los derechos de los trabajadores y los derechos humanos.

Es por esto que, la importancia de la Responsabilidad Social Empresarial recae en las acciones que las organizaciones tomen frente a la comunidad y con el impacto que estas decisiones tengan en cualquier ámbito importante dentro de su desarrollo.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA Y PROPUESTA DE PLAN DE GESTIÓN

Después de analizar varias normas de Responsabilidad Social Empresarial, se consideró trabajar con las normas de: Organización Internacional de Estandarización (ISO) 26000, el estándar de certificación social SA 8000 y la Norma de Aseguramiento AA1000

La decisión de aplicar estas tres normas es debido a que la norma ISO 26000 aporta directrices o principios relacionados con la Responsabilidad Social en la cual se toma en cuenta varios aspectos indispensables para desarrollar la RSE dentro de una organización, y consta con una clasificación más amplia sobre los factores de la RSE.

Por otro lado, el estándar de certificación social SA 8000 establece normas o principios que ayudan a las organizaciones a establecer requerimientos, los cuales deben ser cumplidos para obtener una certificación, estos principios rigen la empresa, el talento humano, las condiciones laborales y el sistema de gestión.

Por último, la norma de aseguramiento AA1000, establece principios que permiten a las organizaciones dar a conocer las decisiones, acciones o impactos que genera, además esta norma ayuda a las empresas a generar informes como también, a la aplicación de aseguramientos para su funcionalidad, generando credibilidad y satisfacción de las personas que se encuentran dentro y fuera de la institución.

3.1 ISO 26000

La Norma ISO 26000 es una norma internacional no certificable que se puede aplicar en cualquier organización, sin importar el tamaño de la misma, esta norma toma en cuenta 7 principios de la Responsabilidad Social que toda empresa puede acoger para su funcionamiento Argandoña y Isea (2011), describen estos principios de la siguiente manera:

- Rendición de Cuentas

La ISO 26000 habla de que las empresas deben informar sobre los aspectos o impactos positivos o negativos que se generen en la sociedad, el medio ambiente y en la economía, además, implica asumir los impactos ocasionados y corregirlos si es necesario.

- **Transparencia**

En este punto se trata de ser transparentes en todas las actividades que se realiza dentro de una organización y que afectan, ya sea directa o indirectamente, a la sociedad, al medio ambiente o a la economía, por lo que una empresa siempre debe comunicar los aspectos importantes que sean necesarios y que puedan afectar a los involucrados de estas decisiones

- **Comportamiento ético**

Argandoña y Isea (2011) mencionan que según la ISO 26000 toda organización debe tener un comportamiento ético, con criterios de honestidad, equidad e integridad, para que de esta forma se trate de mostrar aspectos positivos en la sociedad y el medio ambiente.

- **Respeto a los intereses de las partes interesadas**

El respeto de los intereses de las partes interesadas es importante ya que las organizaciones deben respetar el derecho de cada una de ellas; las partes interesadas pueden ser los clientes, los dueños, los trabajadores y todos los que sean parte de la organización o se vean afectadas por las acciones de la misma.

- **Respeto al principio de legalidad**

Toda organización debe tomar en cuenta las leyes y reglamentos referentes a su actividad para respetarlos de manera regular y con responsabilidad, las empresas deben estar pendientes para cumplir con todo lo requerido por los diferentes entes de control y regulación.

- **Respeto a la normativa internacional de comportamiento**

Las empresas deben cumplir con las leyes internacionales para salvaguardar los actos sociales, económicos y ambientales, aunque no exista leyes nacionales que lo requieran.

- **Respeto a los derechos humanos**

Toda organización debe cumplir con el respeto a los derechos humanos, reconocer la importancia que estos derechos tienen dentro y fuera de la empresa, así como también respetar las condiciones y acciones que cada individuo tome sin importar las culturas, nacionalidades y razas.

Luego de revisar los 7 principios de la Responsabilidad Social, la norma ISO 26000 indica que existen 7 materiales fundamentales para la RS y que son importantes dentro de las estrategias empresariales las cuales son:

- **Gobernanza de la Organización**

Para Argadoña y Isea (2011) la gobernanza es el material fundamental y principal dentro de una organización, pues de esta depende de la toma de decisiones para que una empresa sea socialmente responsable, y a la vez logre sus objetivos, dentro de este punto existen varias acciones que se deben tomar en cuenta para aplicarla en la organización, las cuales son:

- a) Promover estrategias y objetivos de Responsabilidad Social.
- b) El compromiso y la rendición de cuentas.
- c) Crear una organización con cultura de Responsabilidad Social.
- d) Crear incentivos de desempeño.
- e) Usar los recursos de manera eficiente.
- f) Mejorar las oportunidades laborales para grupos vulnerables.
- g) Tener en cuenta las necesidades de los interesados.
- h) Mejorar la comunicación.
- i) Revisar continuamente la gobernanza de la organización.

- **Derechos Humanos**

Los derechos humanos son aquellos que todas las personas tienen en cualquier ámbito, ya sea derecho a la vida, a la política, a la económica, a la salud, a la educación, entre otros. Estos derechos se dan de manera natural y son regidos por la Carta Internacional de Derechos Humanos.

La ISO 26000 menciona que para que los derechos humanos se respeten y se protejan deben ser tomados en cuenta 8 asuntos importantes.

- Debida diligencia: “la ISO 26000 recomienda asegurarse de que la toma de decisiones y el desarrollo de actividades de una organización no tengan impactos negativos sobre los derechos humanos” (Argadoña y Isea, 2011, p. 19).
- Situaciones de riesgo para los derechos humanos: es importante encontrar las situaciones de riesgo que afecten a los derechos humanos y emplear medidas que protejan los mismos.

- Evitar la complicidad: hace referencia a evitar cualquier acto de omisión que vulnere de alguna forma los derechos humanos.
- Resolución de reclamaciones: en este punto se trata de poner a disposición de las partes interesadas algún método donde puedan presentar sus quejas o reclamos como también denunciar abusos y exigir alguna compensación por el daño ocasionado.
- Discriminación y grupos vulnerables: hace referencia a respetar los derechos humanos de aquellas personas que se encuentren dentro del grupo de personas con vulnerabilidad y que tradicionalmente son discriminados.
- Derechos civiles y políticos: trata de respetar y garantizar los derechos civiles y políticos de cada individuo, contribuyendo a una mejor interacción con la organización.
- Derechos sociales, económicos y culturales: respetar los derechos y garantizarlos es una buena práctica, dentro de estos derechos está el derecho a la buena salud, derecho a la educación y otros derechos que se refieren a la vida de cada persona.
- *Principios y derechos fundamentales en el trabajo*: la ISO 26000 trata de respetar la libertad de asociación, la igualdad de oportunidades, y garantizar un trabajo digno y lleno de oportunidades.

- **Prácticas Laborales**

La organización debe tomar en cuenta las buenas prácticas laborales, como la creación de un buen empleo, el respeto a la jornada laboral, el pago de salarios justos y a tiempo, y entre varios aspectos más que hagan que estos derechos se respeten, 5 son los asuntos laborales que las organizaciones deben tener en cuenta para estas prácticas.

- a) Trabajo y relaciones laborales: las organizaciones deben crear fuentes de trabajo y estabilidad laboral para contribuir con la calidad de vida de las personas.
- b) Condiciones de trabajo y protección social: las organizaciones deben contribuir con los trabajadores brindándoles mejores condiciones laborales, como también garantizar la protección social adecuada de los miembros implicados.
- c) Diálogo Social: trata de crear acuerdos que establezcan consensos entre los representantes de cada grupo social.
- d) Salud y seguridad en el trabajo: Garantizar el bienestar social, emocional y físico de sus empleados es fundamental dentro de una organización.

- e) Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo: no forzar las capacidades de los trabajadores para mejorar la calidad de vida de cada uno de ellos, garantizando una vida larga y saludable.

- **El Medio Ambiente**

La utilización de los recursos medioambientales es una preocupación social muy importante, es por esto que la ISO 26000 recomienda reconocer la importancia de los factores económicos, sociales, de salud y ambientales y la interacción que cada uno realiza dentro y fuera de su organización, es por ello que existen principios del medio ambiente que las empresas deben seguir, entre estos tenemos:

- a) *Prevención de la contaminación:* prevenir la generación de los agentes contaminantes para factores importantes como: agua, aire y otros.
- b) *Uso sostenible de los recursos:* garantizar la disponibilidad de recursos, mediante el uso responsable de estos, utilizando recursos renovables, de manera que se garantice un mejor futuro.
- c) *Mitigación y adaptación al cambio climático:* minimizar la emisión de gases contaminantes, y controlar el uso de combustibles que puedan afectar de manera directa al medio ambiente.
- d) *Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales:* impulsar el buen uso de los recursos naturales, como también la contribución para regenerar los recursos naturales dañados.

- **Prácticas Justas de Operación**

Estas prácticas se refieren a que la organización debe tener un comportamiento ético y transparente en las actividades que realice, los aspectos importantes que se deben tomar en cuenta dentro de este punto son:

- a) *Anticorrupción:* la organización debe implementar políticas y prácticas que prohíban o eviten actos de corrupción, como también fomentar una educación anti corrupta de los involucrados.
- b) *Participación política responsable:* la organización debe garantizar la facilidad de los procesos o políticas públicas, que estén dentro de su influencia ayudando a mejorar la calidad de vida de las personas.

- c) *Competencia justa*: la organización debe establecer leyes o mecanismos que eviten las conductas anti competitivas y evitar aprovecharse de factores débiles del entorno (o partes interesadas) en busca de beneficios económicos.
- d) *Promover la responsabilidad social en la cadena de valor*: las organizaciones deben promover un comportamiento socialmente responsable, como también mediar este comportamiento con las demás empresas relacionadas.
- e) *Respeto los derechos de propiedad*: este derecho incluye la propiedad física como intelectual, donde la ISO 26000 recomienda políticas para no involucrarse en las actividades que vulneren este derecho a las personas.

- **Asuntos de los Consumidores**

Los consumidores son los actores principales dentro de una organización por lo que ser transparentes y brindar la información correcta, es una responsabilidad de la organización, por lo que la ISO 26000 identifica algunos aspectos importantes que las empresas deben tomar en consideración:

- a) *Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación*: el consumidor debe contar con la información adecuada para ver si el producto o servicio ofrecido satisface sus necesidades.
- b) *Protección de la salud y la seguridad de los consumidores*: la ISO 26000 promueve a ofrecer el uso de productos que sean seguros y saludables para las personas.
- c) *Consumo sostenible*: Promover patrones de consumo que vayan de la mano con el desarrollo sostenible, las cuales logren satisfacer las necesidades de las futuras generaciones.
- d) *Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias*: se refiere a brindar mecanismos donde los consumidores disfruten el servicio de la mejor manera y que se sientan seguros consumiéndolo.
- e) *Protección y privacidad de los datos de los consumidores*: el derecho a la privacidad es fundamental, es por esto que la ISO garantiza que los datos sean totalmente protegidos mediante programas de confidencialidad.
- f) *Acceso a servicios esenciales*: la ISO 26000 garantiza el libre acceso a los servicios básicos y esenciales de las personas.
- g) *Educación y toma de conciencia*: se trata de garantizar a las personas el cumplimiento de sus derechos y de sus responsabilidades.

- **Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad**

El desarrollo de políticas y procesos políticos, económicos, sociales, ambientales dentro de una organización es fundamental por lo que es importante tomar en cuenta el involucramiento en los siguientes aspectos:

- *Participación activa en la comunidad:* la participación y el involucramiento de la organización en la sociedad es importante, y su fin es contribuir con los problemas que se acontecen en la comunidad.
- *Educación y cultura:* Promover activamente la educación y cultura.
- *Creación de empleo y desarrollo de habilidades:* Tratar de maximizar la creación de empleos y que estos sean de calidad.
- *Desarrollo y acceso a la tecnología:* facilitar a las personas el desarrollo y libre acceso a la tecnología.
- *Generación de riqueza e ingresos:* la búsqueda de beneficios para la sociedad es un tema importante, es por ello que se debe fortalecer los recursos económicos y buscar nuevas oportunidades de generar ingresos.
- *Salud:* incrementar actividades que brinden beneficios a la comunidad, y reducir aquellas actividades que producen riesgo para los mismos.
- *Inversión social:* aquellos proyectos de inversión social deben mejorar la calidad de vida de las personas que integran la comunidad.

3.2 SA 8000

Por otro lado, la norma de certificación SA 8000 aborda temas de suma importancia como el trabajo infantil y el trabajo forzado, la salud y seguridad en el trabajo, libertad de asociación y negociación colectiva, horarios de trabajo, etc. Por lo que adoptar esta norma permite considerar las condiciones en las que trabajan los empleados y socios de la Cooperativa, así como el impacto social que generan sus operaciones.

Los factores a considerar en la certificación SA8000 son:

- a) **Trabajo infantil:** La organización no debe participar ni defender el uso de mano de obra infantil, además deberá contar con un protocolo de remediación en caso de darse la situación.

- b) **Trabajo forzoso u obligatorio:** La organización no debe emplear ni fomentar el uso de mano de obra forzosa u obligatoria, así como retener cualquier parte del salario, ni prestaciones, propiedad o documentos del personal con el propósito de forzarlos a continuar con el trabajo. Adicionalmente el personal de la organización podrá abandonar el puesto de trabajo regularmente una vez finalizada la jornada laboral, así como poder renunciar al empleo libremente.
- c) **Salud y seguridad:** La organización deberá facilitar un ambiente de trabajo seguro y saludables, junto con medidas efectivas para evitar que se produzcan incidentes perjudiciales para la misma, para ello debe establecerse un comité que esté encargado de ejecutar una evaluación de riesgos del lugar de trabajo de forma constante.
- d) **Libertad sindical y derecho de negociación colectiva:** Todo el personal tiene derecho a organizar o formar parte de sindicatos, para la cual la organización debe respetar dicho derecho sin tomar represalias ni otorgar ningún tipo de castigo.
- e) **Discriminación:** La organización no debe permitir discriminación en la contratación, remuneración, capacitación o ascenso debido al origen nacional, religión, edad, orientación sexual, etc. o cualquier otra condición que pueda dar lugar a que se genere discriminación.
- f) **Medidas disciplinarias:** La organización debe tratar a todo el personal con dignidad y respeto, y no deberá tolerar el uso de castigos corporales, coerción mental o física, acoso, bulling, así como el abuso verbal al personal.
- g) **Horarios de trabajo:** La organización debe cumplir con las leyes y estándares aplicables relacionados con los horarios de trabajo, descansos y días festivos. El personal debe disponer de al menos un día de descanso después de cada seis días consecutivos de trabajo, excepto cuando la legislación nacional u contrato de trabajo negociado lo permita.
- h) **Remuneración:** La organización debe respetar el salario digno del personal, con respecto al tiempo extraordinario este deberá ser compensado con una prima definida por la ley o el contrato colectivo. Además, no se podrán realizar deducciones salariales como medidas disciplinarias, a excepción de cuando la medida disciplinaria este permitida por la ley.
- i) **Sistema de gestión:** Este último requerimiento, se refiere a que la organización cuente con un sistema de gestión de Responsabilidad Social que contenga como mínimo los siguientes puntos:

- Política, procedimientos y registros.
- Equipo de desempeño social.
- Identificación y evaluación de riesgos.
- Monitoreo.
- Involucramiento y comunicación interna.
- Gestión y resolución de quejas.
- Verificación externa e involucramiento de las partes interesadas.
- Acciones correctivas y preventivas.
- Entrenamiento y capacitación.
- Gestión de proveedores y contratistas.

3.3 AA1000

La norma de aseguramiento AA1000 tiene como principal objetivo garantizar la calidad de los informes, como también la rendición de cuentas y evaluaciones sobre aspectos sociales y éticos de la gestión empresarial, esta norma da pautas para que los principios o procesos para que la rendición de cuentas transparente, además asegura los movimientos financieros, ambientales manteniendo la sostenibilidad.

La norma cuenta con 3 principios fundamentales que son:

- **Relevancia:**

Este principio trata sobre los informes los cuales deben ser presentados completos y con información veraz, de tal forma que se puedan utilizar en procesos solicitados por las partes interesadas. Teniendo en cuenta que estos informes deben contener toda la información sin omisiones donde incluyan las decisiones o acciones que se hayan tomado en dicha elaboración.

- **Exhaustividad:**

Requiere que un experto evalúe e informe en qué medida la organización puede identificar y comprender los aspectos más relevantes de su desempeño, este paso se deben identificar las deficiencias acerca de su desempeño, y tratar de discutir para buscar soluciones en donde sea necesario.

- **Capacidad de respuesta:**

En este proceso se evaluará si la organización responde a las preocupaciones sociales, económicas y políticas, que las partes interesadas solicitan, y si estas respuestas están acorde a la ley de una manera consiente y coherente.

Estos aspectos se tomarán en cuenta para la realización del cuestionario y se añadirán al cuadro de los ámbitos y factores, los aspectos más relevantes e importantes que ayuden que esta encuesta se desarrolle de la mejor manera.

A continuación, se presentará un cuestionario que permite evaluar la RSE desde sus 3 ámbitos principales que son: el social, económico y ambiental. Cada ámbito propuesto se dividirá en factores que permitan identificar prácticas relevantes de Responsabilidad Social dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón

3.4 Definición de ámbitos

Dentro de los ámbitos importantes de la Responsabilidad Social Empresarial, se consideró el enfoque del triple bottom line (Socialmente Económico y Ambiental), mismo que permitirá estructurar una herramienta de evaluación para medir la RSE de la organización. Además, ayudará a que la Cooperativa conozca las actividades que realiza y poder así realizar una mejora en su gestión operativa, Presuttari (2016) define los tres como:

Ámbito Social: este ámbito se refiere al compromiso que tienen las empresas con la sociedad, trata sobre respetar las costumbres, sus culturas y la participación activa de cada individuo, de manera responsable y tratando de solucionar problemas que se acontecen dentro de la sociedad.

Ámbito Económico: este ámbito se refiere a la búsqueda de los beneficios económicos para la empresa, realizando las actividades primordiales de manera eficiente y rentable.

Ámbito Ambiental: este ámbito se refiere al cumplimiento de la empresa con la sociedad, por lo daños o impactos que ocasiona por su funcionamiento en el medio del que lo rodea.

Tabla 5

Ámbitos y Factores para medir las normas ISO 26000, AA1000 y SA 8000

Fases de medición combinada según la ISO 26000, AA1000 y SA 8000	
Ámbito	Factores
SOCIAL	SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, APOYO Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y CONTRAVERSAS.
	PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE LOS DATOS DE LOS CONSUMIDORES
	PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LA COMUNIDAD
	CREACIÓN DE EMPLEO Y DESARROLLO DE HABILIDADES
	GENERACIÓN DE RIQUEZAS E INGRESOS
	SALUD Y SEGURIDAD
	INVERSIÓN SOCIAL
	COMPLICIDAD DE LOS TRABAJADORES
	RESOLUCIÓN DE RECLAMOS
	DISCRIMINACIÓN Y GRUPOS VULNERABLES
	DERECHOS CIVÍLES Y POLÍTICOS
	DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES DE LAS PARTES INTERESADAS.
	TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
	CONDICIONES DE TRABAJO Y PROTECCIÓN SOCIAL
	MEDIDAS DISCIPLINARIAS
	TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO
TRABAJO INFANTIL	
DESARROLLO HUMANO Y FORMACIÓN EN EL LUGAR DE TRABAJO	
ECONÓMICO	ANTICORRUPCIÓN Y COMPLICIDAD
	COMPETENCIA JUSTA
	PARTICIPACIÓN POLITICA RESPONSABLE
	RESPECTO A LOS DERECHOS DE LA PROPIEDAD
	INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE
	DESARROLLO ECONÓMICO DE LA COMUNIDAD
	CALIDAD Y TRANSPARENCIA DE INFORMES
AMBIENTAL	PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN
	USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS
	MITIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMATICO Y ADAPTACIÓN AL MISMO
	PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA BIODIVERSIDAD Y LA RESTAURACIÓN DE LOS HABITATS NATURALES

La Tabla 5 muestra los ámbitos y los factores que se utilizarán como medición según la ISO 26000, SA8000 y AA1000, las cuales están divididas en los tres ámbitos antes ya mencionados, estos factores servirán como base para la elaboración del cuestionario para medir la RSE dentro de la Cooperativa.

El cuestionario para medir la RSE de la Cooperativa está diseñado con 47 preguntas, las cuales 24 de ellas son del ámbito Social, 12 del ámbito económico y 11 del ámbito ambiental, las cuales se las puede observar en el anexo 1; esta encuesta se la aplicó de manera presencial a la Gerente de la Cooperativa Ing. Martha Cobos y a 32 trabajadores mediante encuestas en línea.

Este cuestionario se utilizará con el fin de conocer la percepción y el estado actual de las actividades de RSE que realiza la Cooperativa Señor de Girón, el cual permitirá proponer un plan de gestión, en donde se tomará en cuenta las respuestas de la Gerente y de los trabajadores; posteriormente se realizará una comparación de las respuestas para observar las perspectivas que tienen cada uno de ellos, las preguntas de esta encuesta son de carácter dicotómico donde el encuestado debe responder SÍ o NO.

Cada respuesta positiva (SÍ), se da cuando la Cooperativa está alineada a los conceptos de Responsabilidad Social Empresarial y cumple con los estándares de la misma y cada respuesta negativa (NO), se da cuando no está alineado a los criterios de RSE o la realiza de manera empírica.

3.5 Análisis de RSE de la Cooperativa.

A continuación, se observan los resultados de la encuesta según la perspectiva de la Gerente de la organización, los cuales sirven para analizar los ámbitos económico, social y ambiental de la misma.

Ámbito Social según la Cooperativa

Dentro del ámbito social como se puede observar en la Tabla 6, la encuesta contiene 24 preguntas, de las cuales la Gerente considera que la Cooperativa cumple con el 79% de las mismas, es decir 19 de las 24 preguntas muestran aspectos que están alineados a los conceptos de RSE, y el 21% no cumple con los estándares de RSE.

Es importante mencionar que la Gerente de la empresa considera que los aspectos de RSE que se cumplen dentro de la empresa, están apegadas a las leyes y ordenanzas que estipulan el Código de trabajo interno como el emitido por el Gobierno Nacional.

Tabla 6

Tabulación del ámbito social por parte de la empresa.

Social		%
SÍ	19	79%
NO	5	21%
TOTAL	24	100%

Fuente: Ing. Martha Cobos

Ámbito Económico según la Cooperativa

En la tabla 7 se puede observar los resultados del ámbito económico, donde la encuesta contiene 12 preguntas, de las cuales la Gerente considera que la Cooperativa cumple con el 83% de las mismas es decir 10 preguntas están alineadas a los conceptos de RSE, y el 17% de ellas no cumple con los estándares de RSE. La Gerente, indica que los estándares económicos se cumplen a cabalidad según las ordenanzas y las estipulaciones que el gobierno y la Ley General de Instituciones Financieras lo indican.

Tabla 7

Tabulación del ámbito económico por parte de la empresa

Económico		%
SÍ	10	83%
NO	2	17%
TOTAL	12	100%

Fuente: Ing. Martha Cobos

Ámbito Ambiental según la Cooperativa

Dentro del ámbito ambiental como se puede observar en la tabla 8, la encuesta contiene 11 preguntas, a base de los resultados obtenidos por la Gerente, se alcanza a observar que 5 preguntas de 11 preguntas, es decir el 45% de las mismas señalan que la Cooperativa sí esta alineada a los conceptos de la RSE y el 55% no cumple con los estándares de la RSE.

La Gerente de la Cooperativa considera que el cuidado y la prevención del medio ambiente, es un tema importante para la comunidad que rodea a la empresa, y que lamentablemente a la Cooperativa aún le falta enfocarse en actividades o proyectos de concientización que ayuden al desarrollo sostenible y amigable con el medio ambiente, sin embargo, realizan alianzas estrategias con pequeñas empresas de la ciudad para disminuir el impacto negativo en este ámbito.

Tabla 8

Tabulación del ámbito ambiental por parte de la empresa

Ambiental		%
SÍ	5	45%
NO	6	55%
TOTAL	11	100%

Fuente: Ing. Martha Cobos

Con estos resultados se puede observar que dentro de la institución las prácticas de RSE que se requieren no están avanzadas, pero tampoco tienen un mal nivel de Responsabilidad Social, sin embargo, la Cooperativa está dispuesta a mejorar y añadir aspectos importantes para su buen desarrollo y funcionamiento.

3.6 Análisis de la RSE de la Cooperativa según los trabajadores

Luego de un análisis general de cada ámbito de la Cooperativa, se realizó la encuesta a los Colaboradores, la cual se la ejecuto con las mismas preguntas, buscando la perspectiva de los empleados.

Ámbito Social según los trabajadores.

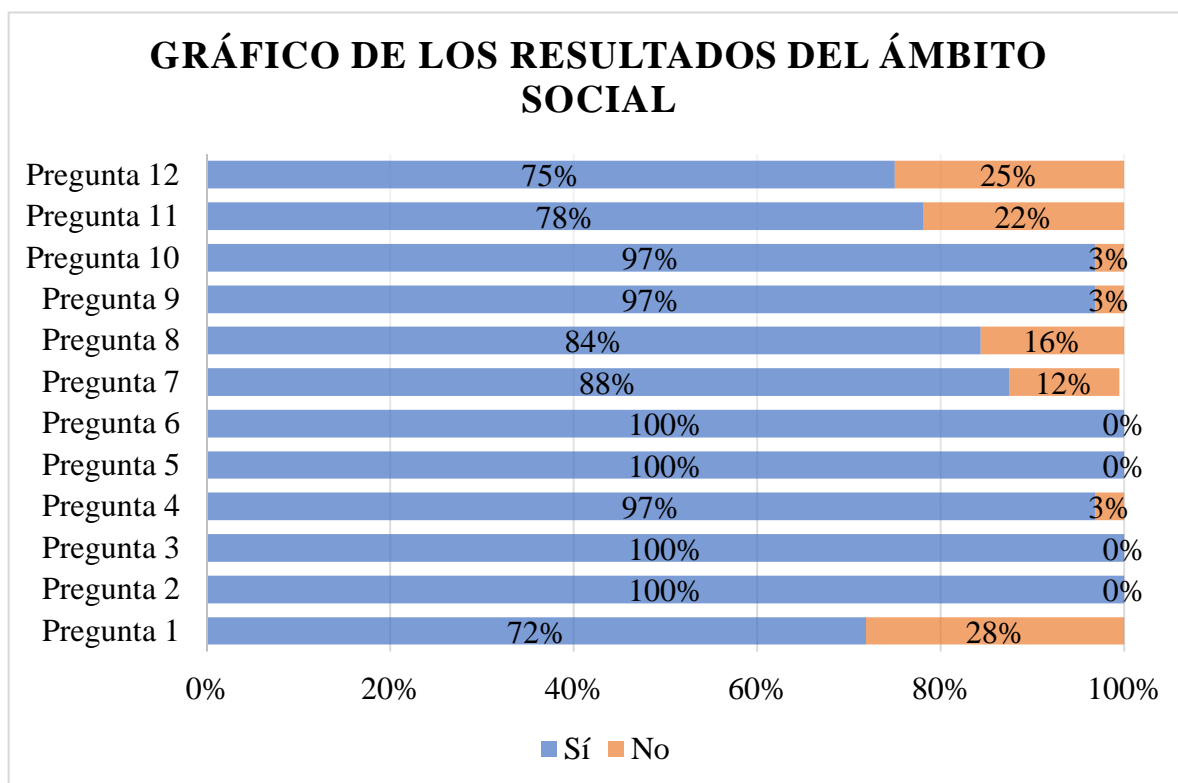
Dentro del ámbito social el cuestionario contiene las mismas 24 preguntas que se le realizaron a la Gerente, dentro de los resultados más destacables y que se pueden observar en la figura 18, se mencionan los siguientes: en cuanto a los mecanismos que permiten realizar quejas o reclamos (pregunta 1) el 28% de los trabajadores consideran que la Cooperativa no cuenta con estas facilidades, por lo que varios trabajadores concuerdan que este espacio es importante y se debe considerar crear dentro de la Cooperativa.

Por otro lado, solamente el 22 % de los encuestados mencionan que dentro de la Cooperativa no son visibles las políticas de anticorrupción (Pregunta 11) y el 25% de los trabajadores creen que dentro de las políticas de la empresa no hay normas que impidan el trabajo de niños y adolescentes (Pregunta 12), sin embargo, varios colaboradores creen que es bueno estipularlo como política interna.

Además, el 100% de los trabajadores encuestados creen que la Cooperativa tiene buenas políticas para proteger los datos de los socios (Pregunta2), así como también políticas que garanticen un buen trato a los colaboradores proporcionándoles un trabajo digno y cumpliendo con las normas y leyes impuestas por el gobierno y el ministerio de trabajo (Pregunta 3), garantizando así todos sus derechos.

Figura 18

Resultados del ámbito social por parte de los trabajadores



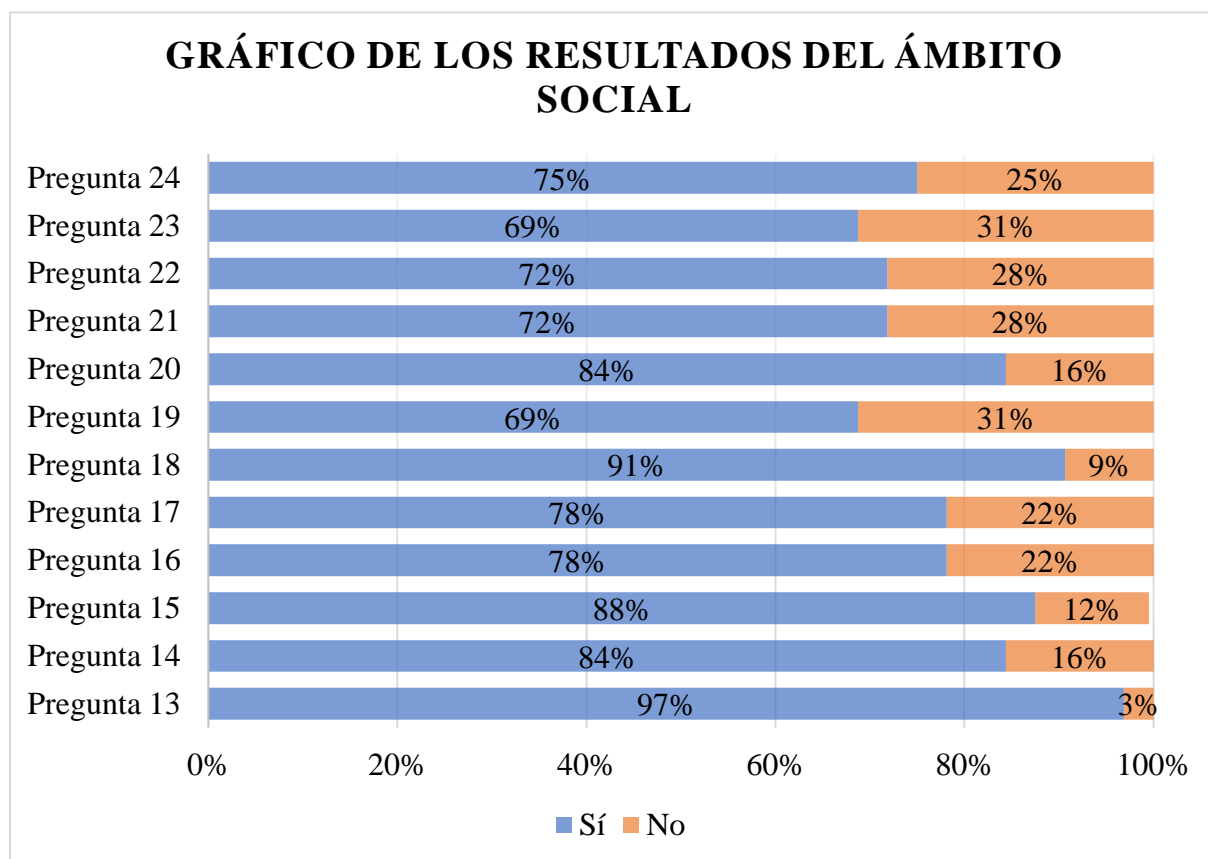
Fuente: Colaboradores de la Cooperativa Señor de Girón.

Dentro del ámbito social también se puede observar en la figura 19, que el 31% de los encuestados piensan que la Cooperativa no cuenta con políticas que garanticen la investigación justa e imparcial ante casos de denuncias por acoso o corrupción (Pregunta 18), además que no cuenta con políticas que garanticen las prácticas de RSE dentro de la institución, por otro lado, el 28% de los trabajadores entrevistados consideran que la Cooperativa no cuenta con mecanismos que ayuden a evitar el acoso laboral o mobbing (Pregunta 21) , así como espacios para discutir o tratar temas de acoso sexual o psicológico (Pregunta 22).

No obstante, el 97% de los encuestados considera que la Cooperativa cuenta con políticas que garantizan su seguridad e integridad de manera eficiente (Pregunta 13), el 91% indica que la institución cuenta con políticas que aseguran que los procesos de selección de personal se lleven de manera transparente (Pregunta 18), rigiéndose al Código de Trabajo interno.

Figura 19

Resultados del ámbito social por parte de los trabajadores



Fuente: Colaboradores de la Cooperativa Señor de Girón.

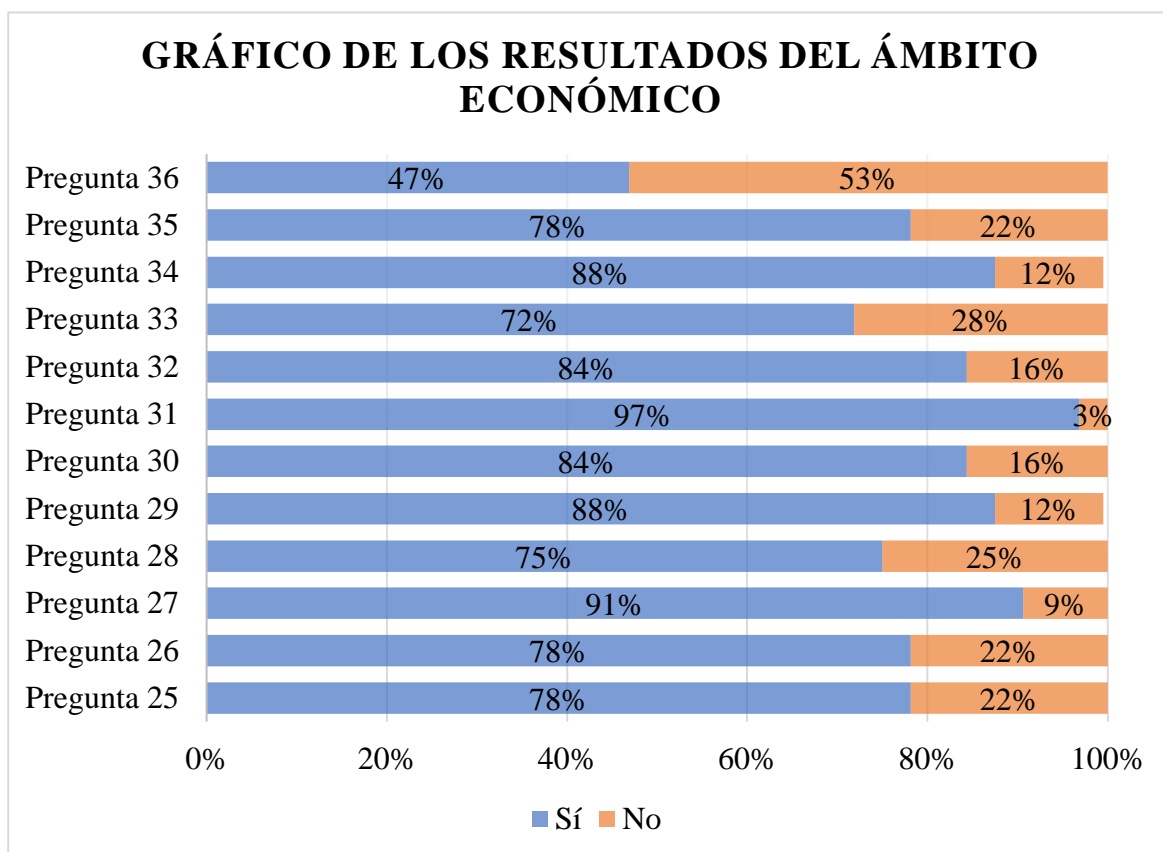
Ámbito Económico según los trabajadores

Dentro del ámbito económico como se puede observar en la figura 20, el 53% de los trabajadores encuestados creen que la Cooperativa no tiene preocupaciones por invertir en empresas verdes o empresas que tengan impacto social (Pregunta 36), también en la pregunta 33 el 28% de los colaboradores mencionan que la empresa no tiene políticas que garanticen el apoyo a la sociedad y el 25% de los mismos en la pregunta 28 consideran que la Cooperativa no realiza acciones económicas o financieras programadas bajo el modelo PHVA(Planear, Hacer, Verificar y Actuar) .

No obstante, se observa que el 97% de los colaboradores entrevistados considera que la Cooperativa cumple a cabalidad con todas las obligaciones tributarias y financieras que la ley exige (Pregunta 31) y en la pregunta 27 el 91% piensan que dentro de la Cooperativa los procesos electorales se realizan de forma transparente y correcta.

Figura 20

Resultados del ámbito económico por parte de los trabajadores



Fuente: Colaboradores de la Cooperativa Señor de Girón.

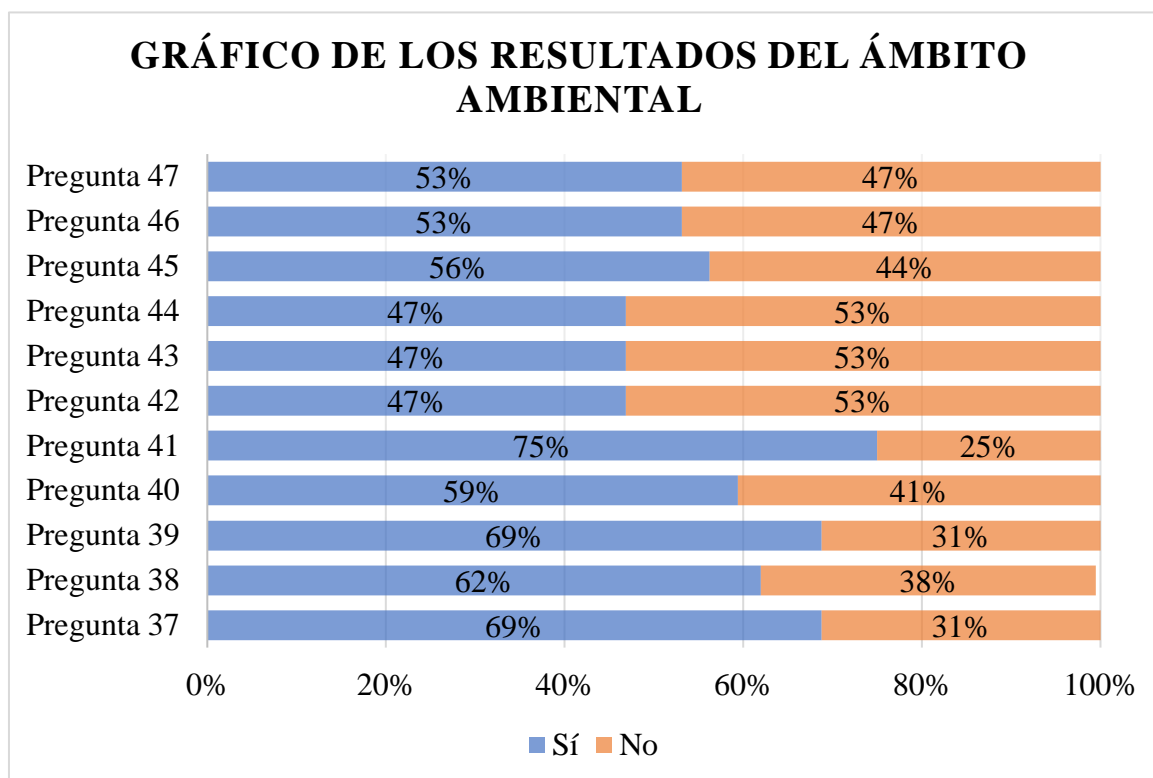
Ámbito Ambiental según los trabajadores

En la Figura 21, se observa que dentro del ámbito ambiental es en donde mayores contradicciones existe, el 53% de los encuestados consideran que la Cooperativa no cuenta con programas de reciclaje y que la empresa no considera dentro de su plan de manejo el tema ambiental (Pregunta 42, 43, 44), mientras que la Gerente menciona que sí se realizan prácticas en estos aspectos.

De la misma manera, el 47% de los entrevistados menciona que la institución no participa con la comunidad en el desarrollo de programas para el cuidado del medio ambiente (Pregunta 46), y mencionan que deberían la Cooperativa debería crear políticas ecológicas de compras en productos amigables con el ambiente.

Figura 21

Resultados del ámbito ambiental por parte de los trabajadores



Fuente: Colaboradores de la Cooperativa Señor de Girón.

Sin embargo, el 75% de los colaboradores encuestados de la empresa conocen que la institución sí cuenta con protocolos que permitan mitigar los impactos que generan las actividades realizadas dentro de la empresa (Pregunta 41), también el 69% considera que la Cooperativa sí se ha enfocado en desarrollar campañas donde promueven el respeto del entorno y medio ambiente (Pregunta 39), al igual que evaluar los impactos ambientales que se producen dentro de la misma estas ideas concuerdan con la percepción de la Gerente.

Análisis de la RSE por ámbitos según los trabajadores

A continuación, se mostrarán los resultados del cuestionario de una manera general, en el cual se podrá observar las perspectivas de los colaboradores por cada ámbito, estos datos se obtuvieron sacando un promedio de las respuestas tanto positivas como negativas, con este

análisis se puede observar cuáles son los ámbitos que según los colaboradores cumple o no con los criterios o estándares de la RSE.

Ámbito Social según los trabajadores

En el ámbito social en la Tabla 9, se observa que en promedio el 85% de los colaboradores encuestados, consideran que la Cooperativa sí está alineada a los conceptos o estándares de la RSE, mientras que el 15% menciona que no está alineada a la RSE.

Cabe recalcar que este porcentaje negativo se puede dar por la falta de conocimiento, o por la falta de apego a las políticas o leyes de la empresa.

Tabla 9

Promedio del ámbito social de los resultados de los trabajadores

Ámbito Social	%
SÍ	85%
NO	15%

Fuente: Colaboradores de la Cooperativa Señor de Girón.

Ámbito Económico según los trabajadores

La tabla 10 detalla que en el ámbito económico el 79% de los encuestados han considerado que la Cooperativa sí está alineada a los conceptos de RSE, mientras que el 21% de ellos creen que la Cooperativa no está alineada a estos estándares.

Tabla 10

Promedio del ámbito económico de los resultados de los trabajadores

Ámbito Económico	%
SÍ	79%
NO	21%

Fuente: Colaboradores de la Cooperativa Señor de Girón

Ámbito Ambiental según los trabajadores

En este ámbito la tabla 11 indica que el 58% de los colaboradores encuestados suponen que la Cooperativa sí está alineada a los conceptos de RSE y el 42% de estos mencionan que la institución no está alineada a estos conceptos, y que deberían considerar la cuestión ambiental dentro de sus políticas y estrategias.

Tabla 11

Promedio del ámbito ambiental de los resultados de los trabajadores

Ámbito Ambiental	%
SÍ	58%
NO	42%

Fuente: Colaboradores de la Cooperativa Señor de Girón

3.7 Análisis Comparativo: Cooperativa – Trabajadores.

En las Figuras que se observarán a continuación se muestran los resultados de la encuesta realizada a la Gerente y los colaboradores de la Cooperativa, en la cual se realizó un resumen comparativo que permita conocer más a detalle estas dos perspectivas en cada ámbito.

Ámbito Social

Según la Figura 22 en este ámbito se observa que la Cooperativa en la pregunta 1, 11 y 12 considera que no cumple con las políticas y estándares de RSE, sin embargo, el 72%, 78% y 75% respectivamente de los empleados encuestados creen o consideran que la empresa sí aplica políticas o mecanismos de RSE.

Figura 22

Comparación de los resultados del ámbito social de trabajadores y Cooperativa

Ámbito Social			
Preguntas	Empresa	Trabajadores	
Pregunta 1	NO	SÍ	72%
		NO	28%
Pregunta 2	SÍ	SÍ	100%
		NO	0%
Pregunta 3	SÍ	SÍ	100%
		NO	0%
Pregunta 4	SÍ	SÍ	97%
		NO	3%
Pregunta 5	SÍ	SÍ	100%
		NO	0%
Pregunta 6	SÍ	SÍ	100%
		NO	0%
Pregunta 7	SÍ	SÍ	88%
		NO	12%
Pregunta 8	SÍ	SÍ	84%
		NO	16%
Pregunta 9	SÍ	SÍ	97%
		NO	3%
Pregunta 10	SÍ	SÍ	97%
		NO	3%
Pregunta 11	SÍ	SÍ	78%
		NO	22%
Pregunta 12	NO	SÍ	75%
		NO	25%

Fuente: Ing. Martha Cobos y Colaboradores de la Cooperativa Señor de Girón

Por otro lado, en la figura 23 en las preguntas 19 y 20 del cuestionario dentro del ámbito social, la empresa considera que no cuentan con normas y políticas que garanticen una investigación justa e imparcial ante casos de denuncias por acoso y corrupción, así como la sanción de prácticas discriminatorias de género, religión, raza, etc.

Sin embargo, el 69% y 84% respectivamente de los resultados de los trabajadores piensan que la Cooperativa si cumple con estos aspectos.

Figura 23*Comparación de los resultados del ámbito social de trabajadores y Cooperativa*

Ámbito Social			
Pregunta 13	SÍ	SÍ	97%
		NO	3%
Pregunta 14	SÍ	SÍ	84%
		NO	16%
Pregunta 15	SÍ	SÍ	88%
		NO	12%
Pregunta 16	SÍ	SÍ	78%
		NO	22%
Pregunta 17	SÍ	SÍ	78%
		NO	22%
Pregunta 18	SÍ	SÍ	91%
		NO	9%
Pregunta 19	NO	SÍ	69%
		NO	31%
Pregunta 20	NO	SÍ	84%
		NO	16%
Pregunta 21	SÍ	SÍ	72%
		NO	28%
Pregunta 22	SÍ	SÍ	72%
		NO	28%
Pregunta 23	SÍ	SÍ	69%
		NO	31%
Pregunta 24	SÍ	SÍ	75%
		NO	25%

Fuente: Ing. Martha Cobos y Colaboradores de la Cooperativa Señor de Girón

Ámbito Económico

En la figura 24, este ámbito se observa que en la pregunta 26 y 36 del cuestionario, la empresa menciona que no tiene un sistema que vigile irregularidades de prácticas inusuales como firma de contratos, asignación de proyectos, entre otros, así como también no ha prestado mayor interés en realizar inversiones en empresas verdes o empresas de impacto social.

Mientras que el 78% y el 47% respectivamente de las respuestas de los trabajadores encuestados mencionan que la empresa sí cumple con estos mecanismos, es importante recalcar que en la pregunta 36 la mayoría de empleados conocen que la empresa no realiza inversiones en empresas verdes o empresas que causan impacto social.

Figura 24*Comparación de los resultados del ámbito económico de trabajadores y Cooperativa*

Ámbito Económico			
Pregunta 25	SÍ	SÍ NO	78% 22%
Pregunta 26	NO	SÍ NO	78% 22%
Pregunta 27	SÍ	SÍ NO	91% 9%
Pregunta 28	SÍ	SÍ NO	75% 25%
Pregunta 29	SÍ	SÍ NO	88% 12%
Pregunta 30	SÍ	SÍ NO	84% 16%
Pregunta 31	SÍ	SÍ NO	97% 3%
Pregunta 32	SÍ	SÍ NO	84% 16%
Pregunta 33	SÍ	SÍ NO	72% 28%
Pregunta 34	SÍ	SÍ NO	88% 12%
Pregunta 35	SÍ	SÍ NO	78% 22%
Pregunta 36	NO	SÍ NO	47% 53%

Fuente: Ing. Martha Cobos y Colaboradores de la Cooperativa Señor de Girón

Ámbito Ambiental

Dentro de la figura 25 del ámbito ambiental las preguntas 38, 42, 43, 44, 45 y 47 la empresa menciona que no cuenta con campañas que promuevan el ahorro de agua y energía, así como de reciclaje, además dentro de su plan anual y de sus políticas internas no están incorporados temas medio ambientales.

No obstante, sus colaboradores indican con un 62% que la Cooperativa sí ha desarrollado campañas para promover el ahorro de agua y energía, así también el 53% de los trabajadores encuestados concuerdan con la Cooperativa que no posee programas de reciclaje, como tampoco cuenta con un plan de mitigación en aspectos medioambientales.

Por otro lado, el 56% de los encuestados de la Cooperativa señalan que la empresa sí ha implementado tecnologías que permitan reducir el uso de recursos naturales dentro de la empresa, sin embargo, la Gerente menciona que aún no se han implementado este tipo de tecnologías por falta de recursos económicos.

Por otro lado, se puede observar que la gerente de la empresa menciona que no han estructurado políticas ecológicas de compras, donde se considere aspectos ambientales al momento de la selección de proveedores y productos, no obstante, el 53% del personal considera que la Cooperativa sí posee políticas ecológicas que reducen las compras de productos que generan impactos negativos en el medio ambiente.

Figura 25

Comparación de los resultados del ámbito ambiental de los trabajadores y Cooperativa

Ámbito Ambiental			
Pregunta 37	SÍ	SÍ	69%
		NO	31%
Pregunta 38	NO	SÍ	62%
		NO	38%
Pregunta 39	SÍ	SÍ	69%
		NO	31%
Pregunta 40	SÍ	SÍ	59%
		NO	41%
Pregunta 41	SÍ	SÍ	75%
		NO	25%
Pregunta 42	NO	SÍ	47%
		NO	53%
Pregunta 43	NO	SÍ	47%
		NO	53%
Pregunta 44	NO	SÍ	47%
		NO	53%
Pregunta 45	NO	SÍ	56%
		NO	44%
Pregunta 46	SÍ	SÍ	53%
		NO	47%
Pregunta 47	NO	SÍ	53%
		NO	47%

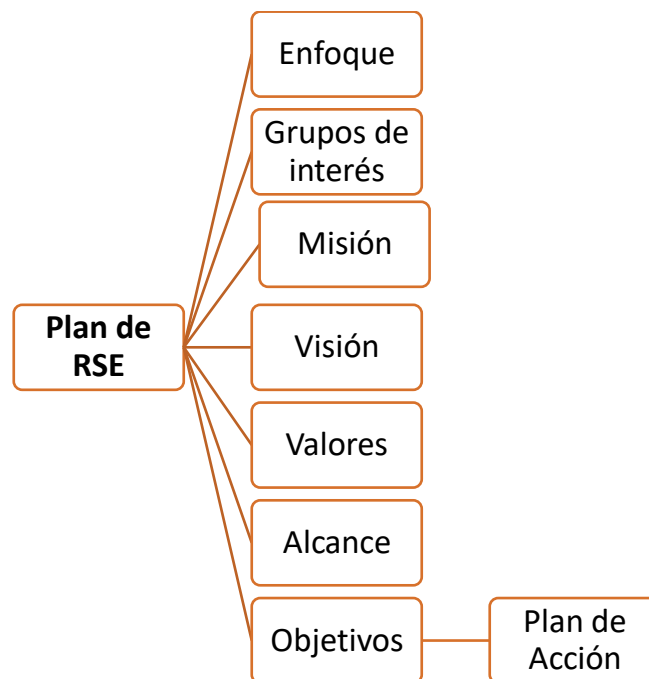
Fuente: Ing. Martha Cobos y Colaboradores de la Cooperativa Señor de Girón

3.8 Propuesta de plan de RSE para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón

Para estructurar un plan de acción para la Cooperativa, es necesario enfocarse en factores sociales, económicos y ambientales, los cuales permitan desarrollar beneficios para la empresa, para los trabajadores y la comunidad.

Las propuestas que se van a tratar son sostenibles en el tiempo y son ajustables a cualquier cambio que se pueda tomar en la empresa, a continuación, se presentará la figura 26, donde se detalla el desarrollo de la propuesta del plan de RSE para la Cooperativa.

Figura 26
Modelo del Plan de RSE



Fuente: Propia de los autores.

Enfoque

El presente plan que se propone tiene un enfoque social, económico y ambiental para la Cooperativa, donde se pretende concientizar y fomentar la adecuada aplicación de la RSE en la misma.

Grupos de interés

Para la Cooperativa existen dos grupos de interés y están definidas como grupos de interés internos que son los colaboradores, y por otro lado los grupos de interés externo que serían los socios y la comunidad.

En la Figura 27 se puede observar cómo los grupos de interés interactúan entre ellos, y cada uno tienen un significado importante en la Cooperativa, los colaboradores tienen más cercanía con la empresa, mientras que los socios son el eje fundamental para el funcionamiento de la misma y los cuales permiten que la empresa cuente con los recursos necesarios para su existencia, por otro lado, la comunidad que es donde la empresa trata de buscar y captar nuevos ingresos para seguir creciendo a través del tiempo.

Figura 27

Gráfico sobre los grupos de interés de la Cooperativa Señor de Girón



Fuente: Cooperativa Señor de Girón

Misión

Garantizar la sostenibilidad social, económica y ambiental de la Cooperativa, generando valores de confianza y credibilidad en todas las acciones que realiza, y como resultado crear mayor valor agregado con respecto a la competitividad y sostenibilidad dentro de la misma.

Visión

Ser una Cooperativa totalmente responsable y amigable con la sociedad, la economía y el medio ambiente, Incluyendo en las decisiones a los colaboradores y la sociedad de una manera íntegra, buscando el desarrollo constante.

Valores

- Responsabilidad: con las acciones que realiza la Cooperativa.
- Respeto: tener consideración con la comunidad y el talento humano de la institución.

- Transparencia: ser claros y precisos en todas las acciones que lleva a cabo la Cooperativa incluido los informes que se realizan a los entes financieros como a la comunidad.
- Calidad: brindar excelente atención al público.
- Trabajo en equipo: tener un espíritu colaborativo dentro de la Cooperativa, siendo ético y leal.

Alcance

Este plan de Responsabilidad es aplicable a todas las 6 sucursales que integran la Cooperativa, con el que se pretende brindar una contribución que genere beneficios para mejorar el manejo de la responsabilidad social dentro de la misma.

Como resultado la institución debe garantizar que todos los colaboradores conozcan y se enteren de nuevas políticas o estipulaciones que la institución modifique, las cuales se deben cumplir a cabalidad como estén indicadas.

Objetivos

Objetivo General

Proponer un plan de gestión de Responsabilidad Social Empresarial, enfocando en el ámbito social, económico y ambiental, para cubrir las necesidades de los colaboradores, sociedad y el medio ambiente.

Objetivos específicos

- Proponer plan de gestión de RSE para mejorar el manejo de la responsabilidad social dentro de la cooperativa y que este genere beneficios dentro de la misma.
- Proponer metas para solventar y llevar a cabo el plan de RSE.
- Proponer acciones y determinar cómo se van a llevar a cabo las metas propuestas.
- Delegar las metas a los departamentos necesarios para realizar la acción.

Metas del plan de Acción

M 1: Crear mecanismos que permitan dar solución a quejas y reclamos

M2: Crear dentro de la Cooperativa políticas que prohíban la corrupción dentro de la empresa.

M3: Desarrollar una política que prohíba la empleabilidad de niños y adolescentes en la Cooperativa.

M4: Implementar normas que prohíban prácticas discriminatorias.

M5: Controlar que no se reciban beneficios irregulares.

M6: Invertir en empresas verdes o empresas de impacto social.

M7: Promover el ahorro de recursos naturales y energía.

M8: Iniciar campañas de reciclaje.

M9: Implementar un plan de mitigación ambiental.

M10: Impulsar la reducción del uso de los recursos naturales.

Plan de Acción.

En la siguiente tabla se describen las acciones que se deben tomar en consideración para cumplir con los objetivos planteados, también describe cual es el departamento o comité encargado de realizar esta acción.

Las acciones que se proponen son flexibles para ajustarse a cualquier tipo de cambio que se den dentro de la Cooperativa.

Tabla 12

Plan de acción de RSE para la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Girón

Objetivo General: Proponer un plan de gestión de Responsabilidad Social Empresarial, enfocando en el ámbito social, económico y ambiental, para cubrir las necesidades de los colaboradores, sociedad y el medio ambiente.

Metas	Acciones	Actividades	Encargado
M1	<p>-Crear políticas que incluyan el uso del sistema PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) anónima, que permita al socio o colaborador manifestar su solicitud, y permita establecer un mecanismo de respuesta satisfactoria.</p> <p>-Crear mecanismos que permita centrarse en dar soluciones rápidas y efectivas para la solución de un problema.</p>	Capacitar al personal sobre el uso adecuado y la importancia de los espacios PQRS.	Talento Humano
M2	<p>-Implementar una política que norme o regule los actos de corrupción.</p> <p>-Añadir a la política una sanción drástica ante prácticas corruptas que se generen dentro de la Cooperativa.</p>	Capacitar a los colaboradores sobre actos corruptivos y sanciones que conllevan este tipo de casos.	Asamblea de Representantes – Comité de Responsabilidad Social y Ética
M3	<p>-Añadir en el código de trabajo interno una cláusula que prohíba la empleabilidad de niños, niñas, adolescentes.</p> <p>-Implementar prácticas para garantizar la contratación justa, evitando conflictos de interés o el nepotismo.</p>	Realizar un manual de cargos, donde se detallan los requisitos necesarios para la contratación del personal.	Asamblea de Representantes - Talento Humano

M4	<p>-Implementar cláusulas dentro de la Cooperativa, donde se eviten prácticas discriminatorias de género, religión, raza, etc.</p> <p>-Crear mecanismos que permitan la denuncia de casos de discriminación y mantener una adecuada comunicación entre colaboradores y Cooperativa.</p>	<p>Capacitar al personal sobre la diversidad y tolerancia de género, raza y religión existentes, para fomentar el respeto y aceptación.</p>	Talento Humano
M5	<p>-Emitir normas en el código de ética en el que se evite y sancione recibir beneficios irregulares dentro del lugar del trabajo.</p> <p>-Describir dentro de la norma las consecuencias que conllevan estos actos dentro de la Cooperativa.</p>	<p>Capacitar y fomentar al personal, sobre la prohibición y consecuencias de recibir beneficios irregulares dentro del lugar de trabajo.</p>	<p>Comité de Responsabilidad Social y ética – Talento Humano</p>
M6	<p>-Realizar un análisis de portafolio de inversiones en empresas verdes, para poner en consideración de la Cooperativa.</p> <p>-Determinar la factibilidad de dichas inversiones.</p>	<p>Buscar empresas verdes o de impacto social que pretendan contribuir con el desarrollo de la Cooperativa.</p>	<p>Gerente General - Asamblea General de Socios</p>
M7	<p>-Crear políticas que regulen el uso de agua y energía</p> <p>-Dentro de las políticas, incentivar a los colaboradores sobre la importancia del ahorro y cuidado de estos recursos.</p>	<p>Crear campañas internas de educación ambiental y concientización para los colaboradores y directivos.</p>	<p>Comité de Seguridad, Salud y Medio Ambiente</p>
M8	<p>-Crear políticas que impulsen el reciclaje dentro de la Cooperativa.</p> <p>-Difundir las políticas o prácticas relacionadas al cuidado y disminución de la contaminación.</p>	<p>Crear campañas de reciclaje involucrando a los grupos de interés interno.</p>	<p>Comité de Seguridad, Salud y Medio Ambiente</p>

M9	<p>-Crear políticas que incluyan la reducción de impactos ambientales.</p> <p>-Dentro de las políticas fomentar el uso de productos ecológicos y biodegradables.</p>	<p>Mediante charlas impulsar la disminución del uso de recursos naturales o contaminantes dentro de la Cooperativa.</p>	<p>Comité de Seguridad, Salud y Medio Ambiente</p>
M10	<p>-Crear mecanismos para fomentar el uso de productos o recursos que minimicen los daños ambientales.</p> <p>-Dentro de los mecanismos motivar a los colaboradores y socios a ser partícipes de capacitaciones sobre el cuidado del medio ambiente.</p>	<p>Iniciar campañas de minimización del uso del papel, remplazándolos con el uso de medios electrónicos.</p>	<p>Comité de Seguridad, Salud y Medio Ambiente</p>

Fuente: Propia de los Autores.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al haber concluido este trabajo investigativo y con el análisis sobre la Responsabilidad Social empresarial (RSE) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, se puede deducir que la RSE es importante para las organizaciones, porque genera un valor agregado a la empresa, la cual ayuda a controlar y mitigar actividades que causen efectos negativos en la sociedad.

La RSE ha venido evolucionando a lo largo de los años, puesto que muchas organizaciones actualmente se suman a tomar la RSE como parte de su funcionamiento, preocupándose por las actividades no solo económicas sino también sociales y medio ambientales.

Se puede mencionar que cuando una empresa es socialmente responsable, tiene varias ventajas y beneficios a su favor, pues logra mayor competitividad y sostenibilidad dentro del mercado. Los resultados obtenidos muestran que el ámbito con mayores deficiencias de RSE es el ambiental, sin embargo, el ámbito económico y social muestran deficiencias menores donde el plan de acción propuesto ayuda a mejorar el desempeño de las mismas.

Para el desarrollo de acciones socialmente responsables la Cooperativa debería realizar capacitaciones y campañas constantes para los grupos de interés internos, buscando alianzas con empresas públicas y privadas que sirvan como beneficio para la institución.

Con la propuesta planteada a la Cooperativa se logrará mejorar sus lineamientos de responsabilidad social, perfeccionar su funcionamiento, como también mejorar la calidad de vida de los socios, colaboradores y la comunidad; es necesario recomendar a la Cooperativa ser parte de la CERES (Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social), en donde brindan ayuda para que la empresa tome conciencia sobre sus actos y guían el buen manejo de los principios de la RSE.

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J., & Badii, M. (2006). Análisis del concepto de responsabilidad social empresarial. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 2(1), 54-70. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v2-n1/2\(1\)%2054-70.pdf](http://www.spentamexico.org/v2-n1/2(1)%2054-70.pdf)
- AccountAbility. (1995). Norma sobre aseguramiento. Obtenido de https://www.comunicarseweb.com/sites/default/files/biblioteca/pdf//1302125276_AA_1000-En-espanol-2006.pdf
- Acosta, A. (2020). El coronavirus en los tiempos del Ecuador. *Fundación Carolina*, 1-19. Obtenido de <https://www.fundacioncarolina.es/wp-content/uploads/2020/04/AC-23.-2020.pdf>
- Altamirano, J., Oñate, F., & Sandoval, A. (2020). Las empresas en épocas de crisis por Covid-19. *POCAIP*, 5(3). Obtenido de <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/261/459>
- Alvarado, P., & Baculima, V. (2020). *Propuesta de una herramienta genérica para medir la responsabilidad social empresarial (RSE) en entidades educativas*. Universidad del Azuay. Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/9756/1/15388.pdf>
- Argadoña, A., & Isea, R. (2011). ISO 26000, una guía para la Responsabilidad Social de las organizaciones. *La Caixa*. Obtenido de <https://media.iese.edu/research/pdfs/ST-0320.pdf>
- Bohorquez, C. (2016). *un panorama de la responsabilidad social empresarial y el desafío de su implementacion en Colombia*. EAFIT. Obtenido de <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/12183>
- Bowen, H. (1953). *Social responsibilities of the businessman*. University of Iowa Press. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=ALIPAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&ots=db5fTgtjss&sig=NYQjC5ddcPxQMd3k375_he-3L7g&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Calderón, D. (2017). Resposabilidad social empresarial. Marco de exigibilidad a las empresas en la correcta observación y respeto a los Derechos Humanos. *Entretextos*, 9(27), 241-

<https://revistasacademicas.iberoleon.mx/index.php/entretextos/article/view/272/196>

Camino, S., & Brito, L. (2021). Ciclicidad de la política fiscal en Ecuador. *36*(1). Obtenido de

<https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718->

[88702021000100049&script=sci_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-88702021000100049&script=sci_arttext)

Carrillo Jaramillo, A. (9 de Marzo de 2021). *Tendencias de las empresas y los cambios tecnológicos en la nueva realidad*. Obtenido de El universo :

<https://www.eluniverso.com/larevista/tecnologia/tendencias-de-las-empresas-y-los-cambios-tecnologicos-en-la-nueva-realidad-nota/>

Comisión de las comunidades europeas. (2001). Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Bruselas, Bélgica.

Conexión ESAN. (2016). Los indicadores Ethos de responsabilidad social empresarial.

Conexión ESAN. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-indicadores-ethos-de-responsabilidad-social-empresarial>

Coppini, M. (4 de julio de 2017). *Responsabilidad Social Corporativa: beneficios para las empresas*. Obtenido de Geoinnova: https://geoinnova.org/blog-territorio/responsabilidad-social-corporativa-que-es-beneficios/?gclid=Cj0KCQiA5OuNBhCRARIsACgaiqVaWyxGEUiV1FMtnQMN27WZ6LVLvMaau3FA6q0b-Y2t-y0mrS30gsQaAigzEALw_wcB

Correa, J. (2007). Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social. *Semestre económico*, *10*(20), 87-102. Obtenido de

<https://repository.udem.edu.co/handle/11407/975>

David, F. (6 de Febrero de 2018). *Conceptos de la Administración*. Obtenido de Escuela de Administración de Negocios : <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20657075006>

De Castro, M. (2005). La Responsabilidad Social de las Empresas, o un nuevo concepto de empresa. *CIRIEC*, 29-51. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/174/17405304.pdf>

El Comercio. (19 de octubre de 2021). Asesinatos se duplican entre 2020 y 2021 en Ecuador. *Seguridad*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/seguridad/asesinatos-duplican-ecuador-violencia.html>

El Comercio. (25 de septiembre de 2021). Proyecto de Ley Creando Oportunidades abre el debate político. *Política*. Obtenido de

<https://www.elcomercio.com/actualidad/politica/ley-creando-oportunidades-debate-politico.html>

El Salvador. (2017). 10 ventajas de la RSE para las empresas. *Revista El Salvador*. Obtenido de <http://rse.elsalvador.com/articulos/10-ventajas-de-la-rse-para-las-companias/>

El Universo. (16 de junio de 2021). La pandemia en Ecuador provoca más de 90 mil deserciones escolares. *Educación*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/ecuador/en-ecuador-90-mil-estudiantes-dejaron-de-asistir-a-clase-durante-la-pandemia-nota/>

El Universo. (21 de mayo de 2021). Necesidad de financiamiento para el Ecuador en 2021 es de \$ 8.700 millones, dice el ministro Mauricio Pozo. *Economía*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/necesidad-de-financiamiento-para-el-ecuador-en-2021-es-de-8700-millones-dice-el-ministro-mauricio-pozo-nota/>

España, S. (30 de abril de 2021). Guillermo Lasso gobernará Ecuador con una dura cuesta económica. *Economía*. Obtenido de <https://elpais.com/economia/2021-05-01/guillermo-lasso-gobernara-ecuador-con-una-empinada-cuesta-economica.html>

Espinoza, M., & Espinoza, M. (2020). Las fuerzas de Porter: estrategias luego de su aplicación. *V Congreso Científico Internacional Sociedad del Conocimiento: Retos y Perspectivas*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Marcos-Espinoza-3/publication/349108297_LAS_FUERZAS_DE_PORTER ESTRATEGIAS LUEGO DE SU APLICACION/links/6020ce2c92851c4ed557990a/LAS-FUERZAS-DE-PORTER-ESTRATEGIAS-LUEGO-DE-SU-APLICACION.pdf

Estrella, S. (2011). Estándares internacionales más usados de la Responsabilidad Social. *Memorias de sostenibilidad, una visión desde expertos de RSE en el Ecuador. Aportes, tensiones y desafíos*, 62-72.

FARO. (6 de mayo de 2021). *Ley de Defensa de la Dolarización*. Obtenido de Investigación Acción Colectiva: <https://grupofaro.org/ley-de-defensa-de-la-dolarizacion/>

Fred. (2013).

Global Reporting International. (2020). *Our mission and history*. Obtenido de <https://www.globalreporting.org/about-gri/mission-history/>

Gobierno de Ecuador. (28 de abril de 2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Quito, Pichincha, Ecuador: Presidencia de la República. Obtenido de

<https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Orga%CC%81nica-de-Economi%CC%81a-Popular-y-Solidaria.pdf>

Gonzales, F. (2018). Implementación de Responsabilidad Corporativa basada en la Norma SGE – 21 en Coinser LTDA para cumplimiento con el estándar europeo en la certificación de la gestión ética y socialmente responsable. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/21078/TES-1067.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Instituto Ethos. (2012). *Indicadores Ethos de Responsabilidad Social*. Obtenido de <https://www.ethos.org.br/wp-content/uploads/2012/12/Indicadores-Ethos-Vers%C3%A3o-espanhol.pdf>

Larrea, C. (2004). Dolarización y desarrollo humano en Ecuador. *Íconos*, 43-53. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/509/50901906.pdf>

Lasso, G. (8 de enero de 2022). La dolarización se fortalece. Quito, Pichincha, Ecuador: Twitter. Obtenido de <https://twitter.com/lassoguillermo/status/1479968597107744769>

Marín, D. (2012). Estructura organizacional y sus parámetros de diseño: análisis descriptivo en pymes industriales de Bogotá. *Estudios gerenciales*, 28(123), 43-63. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/212/21224852003.pdf>

Martínez, J., & Lascano, N. (2014). Percepción de la responsabilidad social empresarial de la pequeña y mediana industria. *Observatorio Económico y Social de Tungurahua*. Obtenido de <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/bcoyu/article/view/543/319>

Mejía, C. (2004). Los valores corporativos. *Documentos planning*. Obtenido de <http://www.planning.com.co/bd/documentosPlanning/Abril2004.pdf>

Michaux, S., & Caddiat, A. (2016). *Las cinco fuerzas de Porter: como distanciarse de la competencia con éxito*. Economía y Empresa. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=mWLyCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=que+son+las+5+fuerzas+de+porter&ots=W5T963p4Pn&sig=AzvnrvVh07Iknj>

Millán, A. (2004). Análisis DOFA y análisis PEST. *Academia*. Obtenido de https://www.academia.edu/24993648/An%C3%A1lisis_DOFA_y_an%C3%A1lisis_PEST

Organización de las Naciones Unidas. (2015). *ONU*. Obtenido de El Pacto Mundial de la ONU: La Búsqueda de Soluciones para Retos Globales:

<https://www.un.org/es/cr%C3%B3nica-onu/el-pacto-mundial-de-la-onu-la-b%C3%BAsqueda-de-soluciones-para-retos-globales>

Organización Internacional de Normalización (ISO). (2010). ISO 26000 visión general del proyecto. Obtenido de https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2003). La OIT y la responsabilidad social de la empresa (RSE). Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---multi/documents/publication/wcms_142694.pdf

Presuttari, L. (2016). *Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial*. Universidad siglo XXI. Obtenido de <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/13053/PRESUTTARI%20Leisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Prieto, M. (2021). *Webdox*. Obtenido de <https://www.webdoxclm.com/blog/poder-de-negociacion-de-los-clientes>

Rodríguez, L., & Ríos, L. (2016). Evaluación de sostenibilidad con metodología GRI. *Dimensión Empresarial*, 14(2). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632016000200006#:~:text=EI%20prop%C3%B3sito%20de%20la%20metodolog%C3%ADa,comunicar%20a%20sus%20respectivos%20grupos

Roura, A. (9 de enero de 2020). 20 años de la dolarización en Ecuador: ¿por qué es tan popular la dolarización entre los ecuatorianos? (y cuál es su lado oscuro). Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-50916554>

Ruíz, J. (23 de febrero de 2015). *¿Conoces los distintos estándares sobre RSE?* Obtenido de <https://prevencontrol.com/prevenblog/conoces-los-distintos-estandares-sobre-rse/>

Sánchez Palacios, L. E., Delgado Delgado, D. D., & Gutama Criollo, K. E. (Diciembre de 2019). *Revista Atlante*. Obtenido de La alfabetización digital en el Ecuador : <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/12/alfabetizacion-digital-ecuador.html>

Sarli, R., Gonzalez, S., & Ayres, N. (2015). Análisis foda. Una herramienta necesaria. 9(1). Obtenido de https://videla-rivero.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/7320/sarlirfo-912015.pdf

Schwalb, M., & García, E. (2003). Evolución del compromiso social de las empresas : historia y enfoques. *Historia y enfoques*. Obtenido de <https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1035/DT-58.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tierno, B. (1992). Valores humanos. Obtenido de <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38247163/Bernabe-Tierno.-Valores-humanos-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1634254932&Signature=XPNugkHecsiEcMhwWOgwpIfBZk-7i2N6sqnf4Zrbq7~E6pwIo1xB7jDABHV8bzpOU-iObuTnnOLLksQr4aXOOm9i6i-L1kdTkmmN1ynboGW7WRFXZm2oPGIzug5>

Universidad Pontificia Bolivariana. (10 de abril de 2018). *UPB*. Obtenido de ¿Qué es el GRI?: [https://www.upb.edu.co/es/central-blogs/sostenibilidad/que-es-gri#:~:text=Global%20Reporting%20Initiative%20\(GRI\)%20es,y%20ambientales%20de%20una%20organizaci%C3%B3n](https://www.upb.edu.co/es/central-blogs/sostenibilidad/que-es-gri#:~:text=Global%20Reporting%20Initiative%20(GRI)%20es,y%20ambientales%20de%20una%20organizaci%C3%B3n).

Vicepresidencia de Ecuador. (2021). Vicepresidente expone plan de salud para Ecuador 2021 – 2025 ante cuerpo diplomático. Quito, Pichincha, Ecuador.

ANEXOS

Anexo A Encuesta desarrollada para medir la RSE dentro de la Cooperativa

Cuestionario para medir el grado de Responsabilidad Social Empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Señor de Girón"					
<p>La presente encuesta tiene como objetivo medir el grado de Responsabilidad Social Empresarial que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, la cual se desarrollará mediante 3 ámbitos que son: Social, Económico y Ambiental. Esta información será utilizada netamente con fines académicos y se garantiza la absoluta confidencialidad de la misma.</p>					
DATOS GENERALES					
CIUDAD:		Girón	FECHA:		04/02/2022
ÁMBITO SOCIAL					
	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES	
1	¿La institución financiera cuenta con mecanismos para dar solución a quejas y reclamos?				
2	¿La Cooperativa cuenta con políticas o normas que aseguren la protección y privacidad de la información de los socios?				
3	¿La Cooperativa posee políticas que garanticen un ambiente de trabajo digno para sus colaboradores?				
4	¿La Cooperativa tiene políticas que regulen los procesos de contratación, considerando prioridad a las personas de la comunidad local?				
5	¿La Cooperativa cumple a cabalidad con las regulaciones relacionados con los horarios de trabajo y pago de salarios ?				
6	¿La Cooperativa tiene políticas o mecanismos que garanticen un ambiente de respeto e igualdad de sus trabajadores?				
7	¿La Cooperativa tiene mecanismos o garantiza prácticas destinados a la protección de la salud?				
8	¿La Cooperativa dentro de sus normas y políticas se preocupa por la capacitación constante de sus empleados?				
9	¿La Cooperativa tiene políticas que promuevan el respeto los derechos económicos, sociales y culturales de los				

10	¿La Cooperativa informa a sus colaboradores sobre aspectos relacionados a su trabajo cuando lo requieran (formas de pago, contratos, horas extras)?			
11	¿Existe políticas anticorrupción dentro de la Cooperativa?			
12	¿La Cooperativa posee políticas o mecanismos que garanticen la no empleabilidad de niños y adolescentes en la organización?			
13	¿La Cooperativa tiene políticas que garanticen la seguridad e integridad de sus empleados?			
14	¿La Cooperativa tiene políticas que promuevan el desarrollo personal o crecimiento de sus empleados dentro de la organización?			
15	¿Existen políticas que eviten las prácticas discriminatorias dentro de la organización			
16	¿La Cooperativa tiene políticas que permitan brindar ayuda social a la comunidad?			
17	¿Existe políticas que regulen los salarios de los empleados y que estos sean acorde a los cargos o funciones que realicen dentro de la Cooperativa?			
18	¿Existen políticas que garanticen que los procesos de selección de personal son transparentes dentro de la Cooperativa?			
19	¿La Cooperativa cuenta con políticas o mecanismos de resolución de conflictos que garanticen una investigación justa e imparcial ante casos de denuncias relacionadas al acoso y corrupción ?			
20	¿La Cooperativa tiene normas que prohíban y sancionen prácticas discriminatorias (género, religión, raza, etc...)?			
21	¿La Cooperativa facilita espacios para discutir y/o denunciar temas como el acoso sexual y psicológico?			
22	¿La Cooperativa tiene mecanismos para evitar el acoso laboral o mobbing dentro de la organización ?			
23	¿La Cooperativa tiene políticas de RSE ?			
24	¿La Cooperativa publica informes regulares sobre su accionar?			

ÁMBITO ECONÓMICO				
25	¿Existen políticas que regulen la recepción de regalos o donativos dentro de la organización?			
26	¿La Cooperativa vigila que no se reciban beneficios irregulares de prácticas como: firma de contratos, compra de materia prima, asignación de proyectos, etc.?			
27	¿La Cooperativa tiene políticas que garanticen que los procesos electorales que se realizan dentro de la misma sean transparentes y correctos?			
28	¿La Cooperativa realiza acciones económicas/financieras programadas bajo el modelo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar)?			
29	¿La Cooperativa cuenta con políticas o mecanismos de vigilancia de desempeño que garanticen su adecuada operación?			
30	¿Existen políticas o normas que consideren los criterios de RSE dentro de la Cooperativa?			
31	¿La Cooperativa cumple con las obligaciones tributarias y financieras que exige la ley?			
32	¿La Cooperativa tiene políticas donde se establezca y garantice la igualdad de salarios y condiciones de los trabajadores?			
33	¿La Cooperativa tiene políticas o mecanismos que garanticen el apoyo a la comunidad?			
34	¿La Cooperativa realiza análisis, presupuestos y proyecciones financieras las cuales utiliza para formular estrategias con el fin de garantizar su sostenibilidad?			
35	¿La Cooperativa garantiza una manera diferente y facilita los medios de comunicación transparentes y fáciles de asimilar?			
36	¿La Cooperativa se ha preocupado en hacer inversiones en empresas verdes o empresas de impacto social?			

ÁMBITO AMBIENTAL				
37	¿La Cooperativa evalúa los impactos ambientales que generan las actividades que se realizan dentro de la institución?			
38	¿La Cooperativa ha desarrollado campañas que promuevan el ahorro de recursos como agua y energía?			
39	¿La Cooperativa ha desarrollado campañas que promuevan el respeto del entorno y medio ambiente?			
40	¿La Cooperativa ha impulsado o colaborado en programas y proyectos de educación ambiental?			
41	¿La Cooperativa cuenta con protocolos que le permitan mitigar los impactos que podrían ocasionar las actividades de la institución?			
42	¿La Cooperativa cuenta con programas de reciclaje?			
43	¿La Cooperativa posee un plan de mitigación ambiental que podría realizar y aplicar en el establecimiento?			
44	¿Dentro del plan anual de la Cooperativa están incorporados temas medioambientales?			
45	¿La Cooperativa ha implementado tecnologías que reduzcan el uso de los recursos naturales, por parte de los clientes o colaboradores?			
46	¿La Cooperativa colabora con la comunidad en programas destinados en el cuidado, y protección del medio ambiente?			
47	¿La Cooperativa cuenta con políticas ecológicas de compras, considerando aspectos ambientales al seleccionar productos (reciclables, no tóxicos, etc.. ?			
Nombre:				
Muchas gracias por su valioso tiempo y su colaboración en esta encuesta.				