

Responsabilidad Social Corporativa en la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Agencia Chillanes

Corporate Social Responsibility in the management of the San José Agencia Chillanes Savings and Credit Cooperative.

Para citar este trabajo:

Monar, F., y Villacrés, R., (2024). Responsabilidad Social Corporativa en la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Agencia Chillanes. *Reincisol*, 3(6), pp. 3923-3942.
[https://doi.org/10.59282/reincisol.V3\(6\)3923-3942](https://doi.org/10.59282/reincisol.V3(6)3923-3942)

Autores:

Fátima Dorila Monar Yánez

Universidad Estatal de Bolívar

Ciudad: Guaranda, País: Ecuador

Correo Institucional: fatima.monar@ueb.edu.ec

Orcid: <https://orcid.org/0009-0009-0436-1616>

Rene Mesías Villacrés Borja

Universidad Estatal de Bolívar

Ciudad: Guaranda, País: Ecuador

Correo Institucional: rvillacres@ueb.edu.ec

Orcid: <https://orcid.org/0009-0009-0437-2585>

RECIBIDO: 28 agosto 2024

ACEPTADO: 26 septiembre 2024

PUBLICADO 28 octubre 2024

Resumen

Este estudio analiza la percepción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José, agencia Chillanes, sobre su responsabilidad social corporativa, abordando la falta de transparencia en las dimensiones social y ambiental observada en el sector financiero. El objetivo es evaluar el nivel de cumplimiento de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en esta institución, identificando tanto fortalezas como áreas de mejora. Se empleó una metodología cuantitativa con enfoque descriptivo, utilizando cuestionarios dirigidos a una muestra de socios para recopilar datos significativos. Los resultados muestran que los socios valoran positivamente la eficiencia y transparencia en la gestión económica de la cooperativa. Sin embargo, se evidencia una considerable indiferencia o falta de claridad en las percepciones relacionadas con las dimensiones social y ambiental. Aunque algunos socios reconocen esfuerzos para reducir el impacto ambiental, otros perciben que estas acciones son insuficientes o se realizan de manera ocasional. Además, existe una percepción generalizada de que es necesario incrementar los esfuerzos en responsabilidad social, especialmente en la implementación de prácticas medioambientales y en la promoción de un entorno laboral seguro. Se concluye que, si bien se cumple con las expectativas en términos de gestión económica, es fundamental mejorar la comunicación y la efectividad de sus acciones en las áreas social y ambiental. Se recomienda que futuros estudios profundicen en los factores que influyen en la percepción de los socios sobre la RSC y desarrollen programas piloto para evaluar posibles mejoras.

Palabras claves: Responsabilidad Social Corporativa; Cooperativas de ahorro y crédito; recursos financieros, acciones sociales, acciones medioambientales.

Abstract

This study analyzes the perception of the members of Cooperativa de Ahorro y Crédito San José, Chillanes agency, on their corporate social responsibility, addressing the lack of transparency in the social and environmental dimensions observed in the financial sector. The objective is to evaluate the level of CSR compliance in this institution, identifying both strengths and areas for improvement. A quantitative methodology with a descriptive approach was employed, using questionnaires addressed to a sample of members to collect meaningful data. The results show that members value positively the efficiency and transparency of the cooperative's economic management. However, there is considerable indifference or lack of clarity in perceptions related to the social and environmental dimensions. Although some members recognize efforts to reduce environmental impact, others perceive these actions as insufficient or occasional. In addition, there is a general perception that it is necessary to increase efforts in social responsibility, especially in the implementation of environmental practices and the promotion of a safe working environment. It is concluded that, although expectations are met in terms of economic management, it is essential to improve communication and the effectiveness of its actions in the social and environmental areas. It is recommended that future studies delve deeper into the factors that influence members' perception of CSR and develop pilot programs to evaluate possible improvements.

Keywords: Corporate Social Responsibility; Savings and credit cooperatives; financial resources, social actions, environmental actions

El sector financiero mundial está rezagado en sus iniciativas para abordar el cambio climático y asumir su responsabilidad social. Una encuesta realizada en 2019 por la (French Prudential Supervision and Resolution Authority) indicó que los bancos y aseguradoras franceses no están enfrentando estos riesgos con la suficiente coherencia y magnitud. Aunque existen algunas iniciativas en países como Francia, los Países Bajos y Noruega, en general, los bancos no están asumiendo un rol proactivo (Caby et al., 2020). La responsabilidad social corporativa (RSC) se ha convertido en un componente esencial para las organizaciones modernas, incluyendo las cooperativas de ahorro y crédito. Este concepto no solo abarca la maximización de beneficios económicos, sino también la inclusión de factores sociales y ambientales en la gestión empresarial (Mathuva & Kiweu, 2016).

La RSC es el compromiso voluntario de las empresas para actuar de manera ética y responsable hacia sus grupos de interés, integrando prácticas que promuevan el bienestar social, el cuidado del medio ambiente y el desarrollo económico sostenible (Castaño-Ramírez et al., 2021). Esta responsabilidad se expresa a través de acciones que van más allá de las obligaciones legales, abarcando cinco dimensiones clave: ambiental, social, económica, la relación con los stakeholders y la voluntariedad (Ayala, 2021). La implementación de la RSC no solo mejora la reputación corporativa, sino que también genera beneficios tangibles e intangibles, como el fortalecimiento de la confianza de los consumidores y la creación de valor sostenible a largo plazo (Fonseca et al., 2024).

Por su parte las COACs son organizaciones financieras cooperativas sin fines de lucro, propiedad de sus socios. Su principal objetivo es brindar servicios financieros accesibles a sus miembros, quienes pueden ser tanto ahorradores como solicitantes de crédito (Gualpa & Urbina-Poveda, 2021). Estas cooperativas movilizan los ahorros de los socios para financiar préstamos en lugar de depender de capital externo, lo que les permite ofrecer tasas de interés más bajas en créditos y mayores rendimientos en ahorros. Además, operan bajo principios democráticos, en los que cada socio tiene un voto, independientemente del monto de sus ahorros (Luque González y Peñaherrera Melo, 2021)

En el contexto de las cooperativas de ahorro y crédito (COAC), la RSC es particularmente relevante debido a su naturaleza y principios fundacionales, que promueven el bienestar de sus socios y de la comunidad en general (Solomon, 2023). La investigación sobre la responsabilidad social en estas cooperativas es importante puesto que estas instituciones desempeñan un papel significativo en la economía al financiar proyectos de emprendimiento, salud, educación y necesidades básicas de sus socios. (Simo et al., 2023). El enfoque en la sostenibilidad y el desarrollo comunitario las posiciona como modelos de gestión responsable y ética dentro del sector financiero (Rostami & Salehi, 2024).

Estas instituciones financieras combinan objetivos empresariales y sociales, priorizando la dimensión social de la RSC debido a su estrecha relación con las comunidades locales (Toala et al., 2024). Aunque las estrategias de RSC de las cooperativas financieras y los bancos comerciales muestran similitudes, las primeras tienden a utilizar prácticas menos visibles. La divulgación de información sobre sostenibilidad es esencial para estas instituciones, ya que garantiza la transparencia y la rendición de cuentas ante los diferentes grupos de interés (Buendía Martínez et al., 2023). Esta transparencia no solo fortalece la confianza de los socios y la comunidad, sino que también fomenta una cultura de responsabilidad y ética empresarial. Según la teoría de los stakeholders, la divulgación de información permite a las cooperativas demostrar su compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social, asegurando que las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés sean consideradas en la gestión de la organización (Horrach & Socias Salvà, 2011).

En cuanto al sector financiero en América Latina y Europa se ha mostrado un enfoque predominante en la dimensión económica, mientras que las dimensiones social y ambiental reciben menos atención. Investigaciones en Colombia también han destacado la importancia de la transparencia y la divulgación de información como indicadores clave de responsabilidad social (Jaramillo, 2023) .

La responsabilidad social corporativa (RSC) ha sido incluida en el sector bancario en Ecuador como una estrategia para mejorar la relación de las instituciones financieras con sus grupos de interés y contribuir a la sostenibilidad. Durante el periodo 2016-2019, varias instituciones bancarias, como miembros del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES), han implementado prácticas

de RSC enfocadas en aspectos sociales, ambientales y económicos. Estas prácticas incluyen iniciativas para mejorar la transparencia, la ética empresarial, la gobernanza, y el bienestar de la comunidad. Sin embargo, estudios indican que, a pesar de la implementación de estas estrategias, la RSC no ha tenido un impacto significativo en la rentabilidad económica de los bancos ecuatorianos analizados (Cristina et al., 2021).

En Ecuador, las cooperativas de ahorro y crédito han sido objeto de varios estudios que evalúan su desempeño en términos de la RSC. Por ejemplo, un análisis reciente determinó que, si bien estas cooperativas muestran un fuerte compromiso con la sostenibilidad económica, todavía hay áreas significativas de mejora en las dimensiones social y ambiental (León-Saltos, 2017). Por ejemplo, la COAC Jardín Azuayo, una de las más grandes del país, ha sido elogiada por su transparencia y compromiso con la divulgación de información a sus socios y a la comunidad (Augusto Vásquez Iñaguazo, 2021).

A este respecto, el estudio sobre la responsabilidad Social Corporativa en las COACs del Ecuador revela que estas instituciones, aunque destacan en la divulgación de prácticas económicas, muestran deficiencias significativas en las dimensiones social y ambiental (Paz-Loayza & Vásquez-Acuña, 2024). Los análisis indican que las cooperativas del Segmento 1, con mayores activos, son las que mejor divulgan sus prácticas de responsabilidad social a través de sus páginas web. Sin embargo, tanto en el Segmento 1 como en el Segmento 2, la divulgación sobre temas ambientales es mínima, lo que evidencia una falta de compromiso con prácticas relacionadas con el reciclaje, ahorro de energía y gestión de residuos (Piedra et al., 2019).

Mientras que Ávila y Cuadrado (2022), identificaron que, en relación a la divulgación de la información a sus socios existe un cumplimiento del 100% en la dimensión económica, mientras que en la dimensiones social y ambiental existía deficiencias. En la dimensión social, la divulgación ha sido constante con una tendencia al crecimiento, pasando del 58% en 2016 al 75% en 2021. Sin embargo, la dimensión ambiental mostró bajos niveles de divulgación, alcanzando un máximo del 63% en 2019 pero decreciendo posteriormente. Estos hallazgos subrayan la necesidad de mejorar la transparencia en las prácticas sociales y

ambientales para alinear mejor la gestión de la cooperativa con los principios cooperativos y las expectativas de sus grupos de interés.

Específicamente en la provincia de Bolívar en Ecuador, las COACs juegan un rol fundamental en la inclusión financiera y el desarrollo comunitario. Estas instituciones no solo proporcionan servicios financieros esenciales, sino que también contribuyen al bienestar social y económico de la región (Mariana et al., 2020). Sin embargo, la investigación sobre su impacto y la efectividad de sus prácticas de responsabilidad social es limitada, lo que resalta la necesidad de estudios detallados en este contexto. El problema central de este estudio radica en evaluar el nivel de responsabilidad social Corporativa en la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José, agencia Chillanes. A pesar de su importancia económica y social, existe una evidente falta de transparencia en la divulgación de sus prácticas de responsabilidad social, especialmente en las dimensiones social y ambiental. Con el estudio busca llenar este vacío de conocimiento proporcionando un análisis detallado y riguroso de sus prácticas actuales y proponiendo áreas de mejora.

El objetivo de esta investigación es determinar el nivel de responsabilidad social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José, agencia Chillanes, mediante el análisis de la información obtenida en el trabajo de campo. Este análisis permitirá identificar fortalezas y debilidades en sus prácticas de responsabilidad social Corporativa, y proporcionará recomendaciones para mejorar su gestión en beneficio de todos sus grupos de interés.

MATERIALES Y METODOS

Este estudio se enmarca dentro de un enfoque cuantitativo caracterizado por la recolección de datos numéricos y el análisis de los mismos mediante procedimientos estadísticos (Hernández-Sampieri et al., 2014). Lo que permitirá medir de manera objetiva el nivel de responsabilidad social Corporativa en la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José, agencia Chillanes.

Adicionalmente, la investigación es de tipo descriptiva, lo que significa que busca especificar las propiedades, características y perfiles de los fenómenos estudiados (Bilbao & Escobar, 2020). En este caso, se describirá el nivel de responsabilidad Social Corporativa en la gestión de la cooperativa San José Ltda Agencia Chillanes,

proporcionando un panorama detallado de sus prácticas en esta área. La descripción detallada permite identificar tanto las fortalezas como las debilidades, lo que es crucial para realizar un diagnóstico preciso y proponer mejoras efectivas. Por otra parte, el diseño de esta investigación es de campo y de corte transversal. Un estudio de campo implica la recolección de datos directamente en el lugar donde ocurren los fenómenos de interés, que en este caso es la Cooperativa. Según Manterola et al, (2023), un estudio de corte transversal se realiza en un único momento en el tiempo. Este diseño es adecuado porque permite obtener una "fotografía" de la situación actual de la Responsabilidad Social Corporativa en la cooperativa, lo cual es esencial para evaluar el estado presente y establecer una base para comparaciones futuras.

En cuanto a la población y muestra, se estima que en la actualidad hay cerca de 2500 socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José, agencia Chillanes. La selección de esta muestra se realizó empleando el muestreo probabilístico para poblaciones finitas con un 95% de confianza y un margen de error del 5%, obteniendo un total de 334 socios como muestra, siendo esta población la seleccionada para trabajar.

Para la recolección de datos, el instrumento utilizado para evaluar la responsabilidad social en la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José, agencia Chillanes, consistió en encuestas estructuradas dirigidas a socios y directores de la junta directiva. El objetivo fue medir la percepción y el compromiso de estos con la responsabilidad social corporativa (RSC), abarcando aspectos económicos, sociales y ambientales. El cuestionario se dividió en secciones que recopilaron información sobre datos demográficos y evaluaron la transparencia en la gestión de recursos, el apoyo al desarrollo económico local, las condiciones laborales de los empleados y las prácticas medioambientales implementadas por la cooperativa. Las respuestas se obtuvieron mediante escalas Likert y opciones cerradas, permitiendo analizar la satisfacción con la comunicación de los esfuerzos en RSC y la percepción sobre la necesidad de incrementar los proyectos sociales y ambientales. Puede acceder a él a través de este Link https://docs.google.com/document/d/1dLsJ4GlmOey0TnuW-QWOzvbPXXk7vz_O/edit?usp=sharing&oid=112851245277031722576&rtpof=true&sd=true

El procedimiento de la investigación incluirá varias etapas. Primero, se distribuirán los cuestionarios entre los 334 socios seleccionados. Luego, los datos recolectados serán analizados utilizando técnicas estadísticas descriptivas. Esta fase de análisis es crucial porque permite interpretar los datos y extraer conclusiones significativas sobre las prácticas de RSC de la COAC.

RESULTADOS

Tras el proceso de recolección de la información con los socios de la COAC San José Ltda en su agencia de Chillanes, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 1

Datos de los Socios de la COAC San José Ltda, agencia Chillanes

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|--------------------|-------------------|-------------------|
| Género | Femenino | 150 | 44,9 |
| | Masculino | 176 | 52,7 |
| | Otro | 8 | 2,4 |
| Edad | Entre 18 a 30 años | 78 | 23,4 |
| | Entre 31 a 50 años | 153 | 45,8 |
| | Entre 50 a 65 años | 76 | 22,8 |
| | Más de 65 años | 27 | 8,1 |
| Años que tiene como socio en la Cooperativa | Entre 2 a 5 años | 124 | 37,1 |
| | Entre 6 a 10 años | 129 | 38,6 |
| | Menos de 1 año | 81 | 24,3 |
| Total | | 334 | 100,0 |

Nota. Información obtenida de la aplicación de encuestas a los socios de la COAC San José Ltda, Ag. Chillanes.

Se observa una distribución diversa en términos de género y edad. La mayoría de los socios son hombres (52,7%), seguidos por mujeres (44,9%) y una pequeña proporción de personas que se identifican con otro género (2,4%). En cuanto a la edad, el grupo predominante es el de socios entre 31 y 50 años (45,8%), seguido por los de 18 a 30 años (23,4%), los de 50 a 65 años (22,8%) y finalmente los mayores de 65 años (8,1%). Respecto a la antigüedad en la cooperativa, la mayor

parte de los socios ha sido miembro durante un período de entre 6 a 10 años (38,6%), mientras que un grupo significativo ha estado entre 2 a 5 años (37,1%). Los socios que tienen menos de un año en la cooperativa representan el 24,3% del total. Estos datos sugieren que la cooperativa tiene una base de socios relativamente estable y madura, con una ligera predominancia de hombres y una mayoría en el rango de edad de 31 a 50 años, lo que puede influir en sus expectativas y necesidades en relación con las prácticas de RSC.

Tabla 2

Percepción de los socios sobre el cumplimiento de RSC en su dimensión Económica

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|-------------|-------------------|-------------------|
| Eficiencia y transparencia de la COAC en la gestión de los recursos financieros | A menudo | 128 | 38,3 |
| | A veces | 65 | 19,5 |
| | Nunca | 41 | 12,3 |
| | Rara vez | 7 | 2,1 |
| | Sí, siempre | 93 | 27,8 |
| Promoción del desarrollo económico de la comunidad local | A menudo | 118 | 35,3 |
| | A veces | 65 | 19,5 |
| | Nunca | 42 | 12,6 |
| | Rara vez | 19 | 5,7 |
| | Sí, siempre | 90 | 26,9 |
| Total | | 334 | 100,0 |

Nota. Información obtenida de la aplicación de encuestas a los socios de la COAC San José Ltda, Ag. Chillanes.

En cuanto a la eficiencia y transparencia en la gestión de los recursos financieros de la COAC, la mayor parte de los socios reporta que esta ocurre "a menudo" (38,3%) o "siempre" (27,8%). Sin embargo, un porcentaje considerable también menciona que la transparencia ocurre "a veces" (19,5%) o "nunca" (12,3%), y una minoría menor indica que esto sucede "rara vez" (2,1%). En términos de la promoción del desarrollo económico de la comunidad local, la percepción es similar; el 35,3% de los socios considera que esta promoción se realiza "a menudo", mientras que el 26,9% cree que se lleva a cabo "siempre". Un grupo menor opina

que esto ocurre "a veces" (19,5%) y "nunca" (12,6%), con el (5,7%) indicando "rara vez". Estos datos revelan que, en general, los socios perciben positivamente el desempeño económico de la COAC en términos de eficiencia, transparencia y desarrollo económico local, aunque también hay áreas de mejora, especialmente en cuanto a la consistencia y frecuencia en la percepción de estos aspectos.

Tabla 3

Percepción de los socios sobre el cumplimiento de RSC en su dimensión Social

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|--------------------------------|-------------------|-------------------|
| Proporción de un ambiente de trabajo justo y seguro para los empleados de la COAC | De acuerdo | 81 | 24,3 |
| | En desacuerdo | 32 | 9,6 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 159 | 47,6 |
| | Totalmente de acuerdo | 51 | 15,3 |
| | Totalmente en desacuerdo | 11 | 3,3 |
| Participación activa de la COAC en actividades que benefician a la comunidad | A menudo | 90 | 26,9 |
| | A veces | 65 | 19,5 |
| | Nunca | 49 | 14,7 |
| | Rara vez | 69 | 20,7 |
| | Sí, siempre | 61 | 18,3 |
| Total | | 334 | 100,0 |

Nota. Información obtenida de la aplicación de encuestas a los socios de la COAC San José Ltda, Ag. Chillanes.

Respecto a la proporción de un ambiente de trabajo justo y seguro para los empleados de la COAC, el (47,6%) de los socios se encuentra "ni de acuerdo ni en desacuerdo", lo que indica una percepción neutral o incierta sobre este aspecto. Solo el (24,3%) está de acuerdo y el (15,3%) está totalmente de acuerdo con que el ambiente de trabajo es justo y seguro, mientras que un pequeño porcentaje está en desacuerdo (9,6%) o totalmente en desacuerdo (3,3%). En cuanto a la participación activa de la COAC en actividades que benefician a la comunidad, el (26,9%) de los socios percibe esta participación "a menudo", y el (18,3%) considera que sucede "siempre". Sin embargo, el (20,7%) menciona que esto ocurre "rara vez",

el (19,5%) "a veces", y un (14,7%) opina que la participación es "nunca". Estos datos reflejan que, aunque existe una percepción positiva de la participación de la institución en la comunidad, hay una considerable variabilidad en la percepción de un ambiente de trabajo justo y seguro, con una tendencia hacia la neutralidad o falta de certeza en ambos casos.

Tabla 4

Percepción de los socios sobre el cumplimiento de RSC en su dimensión Medioambiental

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--|-------------|-------------------|-------------------|
| Implementación de prácticas para reducir el impacto ambiental por parte de la COAC | A menudo | 131 | 39,2 |
| | A veces | 89 | 26,6 |
| | Nunca | 41 | 12,3 |
| | Rara vez | 2 | 0,6 |
| | Sí, siempre | 71 | 21,3 |
| Educación brindada por la COAC a sus socios sobre la importancia de cuidar el medio ambiente | A menudo | 130 | 38,9 |
| | A veces | 84 | 25,1 |
| | Nunca | 43 | 12,9 |
| | Rara vez | 6 | 1,8 |
| | Sí, siempre | 71 | 21,3 |
| Total | | 334 | 100,0 |

Nota. Información obtenida de la aplicación de encuestas a los socios de la COAC San José Ltda, Ag. Chillanes.

La percepción de los socios sobre el cumplimiento de la (RSC) en su dimensión medioambiental por parte de la COAC muestra que un porcentaje considerable de los socios considera que la institución implementa prácticas para reducir el impacto ambiental "a menudo" (39,2%) o "siempre" (21,3%). Sin embargo, una parte significativa también percibe que estas prácticas se llevan a cabo solo "a veces" (26,6%) o "nunca" (12,3%). En cuanto a la educación ambiental proporcionada por la COAC, las respuestas son similares, con el 38,9% indicando que se realiza "a menudo" y el 21,3% afirmando que se realiza "siempre," mientras que el 25,1% menciona que solo ocurre "a veces" y el 12,9% considera que "nunca"

se brinda esta educación. Estos resultados sugieren que, aunque hay esfuerzos en la implementación de prácticas y educación medioambiental, existe margen de mejora para garantizar una percepción más consistente y favorable entre todos los socios.

Tabla 5

Percepción general de los socios sobre el cumplimiento de RSC

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|-------------------------------|-------------------|-------------------|
| Satisfacción con la manera en que la cooperativa comunica sus esfuerzos y actividades en responsabilidad social | Insatisfecho | 34 | 10,2 |
| | Muy insatisfecho | 8 | 2,4 |
| | Muy satisfecho | 69 | 20,7 |
| | Ni satisfecho ni insatisfecho | 154 | 46,1 |
| | Satisfecho | 69 | 20,7 |
| Consideración de que la COAC debería aumentar sus esfuerzos en responsabilidad social | No estoy seguro | 57 | 17,1 |
| | No, definitivamente no | 6 | 1,8 |
| | No, probablemente no | 14 | 4,2 |
| | Sí, definitivamente | 93 | 27,8 |
| | Sí, probablemente | 164 | 49,1 |
| Total | | 334 | 100,0 |

Nota. Información obtenida de la aplicación de encuestas a los socios de la COAC San José Ltda, Ag. Chillanes.

Se observa que un (46,1%) de los socios se muestra indiferente, declarando estar "ni satisfecho ni insatisfecho" con la comunicación de los esfuerzos y actividades de RSC de la cooperativa, mientras que el (20,7%) está "satisfecho" y otro (20,7%) está "muy satisfecho." Por otro lado, un (10,2%) se siente "insatisfecho" y un (2,4%) "muy insatisfecho." En cuanto a la necesidad de incrementar los esfuerzos de RSC, la mayoría de los socios opina positivamente, con un (49,1%) que "probablemente" cree que se deberían aumentar y un (27,8%) que está "definitivamente" a favor de

ello. Estos datos sugieren que, aunque existe una apreciable aceptación de los esfuerzos actuales en RSC, hay una demanda considerable por parte de los socios para que la cooperativa intensifique sus iniciativas en este ámbito.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la investigación sobre la percepción de los socios de la COAC San José Ltda, agencia Chillanes, respecto a su cumplimiento de la (RSC), muestran una situación similar a la observada en estudios previos sobre el sector financiero. La evidencia sugiere que, al igual que en otros contextos, las instituciones financieras, incluyendo la COAC San José, presentan fortalezas en la dimensión económica de la RSC, pero muestran deficiencias significativas en las dimensiones social y ambiental (Ávila & Cuadrado, 2022; Buenaño et al., 2022).

Dentro de los resultados obtenidos se identificó que los socios de la COAC perciben positivamente la eficiencia y transparencia en la gestión de los recursos financieros, lo cual es consistente con lo encontrado por Jaramillo (2023) en su estudio sobre la importancia de la transparencia en las cooperativas colombianas. Sin embargo, la presencia de un grupo significativo de socios que percibe inconsistencias sugiere que, al igual que en otros estudios como el de León-Saltos (2017), quienes mencionan la confianza en la gestión económica podría ser reforzada a través de mejoras en la comunicación y transparencia financiera.

En relación al cumplimiento social de la COAC a través de compromiso con la comunidad, se reconoció que no hay una opinión certera de los socios. Esto concuerda con los hallazgos de Ávila y Cuadrado (2022), quienes también identificaron que las cooperativas, aunque muestran avances en la dimensión social, aún enfrentan desafíos para consolidar su compromiso con la comunidad. La tendencia de una mayoría de socios a no expresar una opinión clara sobre las condiciones laborales puede reflejar una falta de visibilidad o comunicación efectiva sobre estas prácticas, similarmente a lo reportado por Paz-Loayza y Vásquez-Acuña (2024), donde las cooperativas mostraban deficiencias en la divulgación de sus prácticas sociales.

Otro aspecto de interés en el estudio fue el reconocimiento de las prácticas ambientales de la COAC por parte de los socios, conociendo que estos consideran que hay esfuerzo pero resulta inconsistente evidenciando áreas de mejora. Estos

hallazgos son comparables a los reportados por Piedra et al. (2019), quienes identificaron una baja divulgación de prácticas ambientales en las cooperativas, incluso en aquellas con mayor capital. La percepción de una educación ambiental insuficiente también es consistente con estudios que sugieren que las cooperativas financieras, aunque han comenzado a adoptar prácticas ambientales, aún tienen un camino por recorrer para alcanzar una gestión verdaderamente sostenible (Rostami & Salehi, 2024).

Finalmente, la percepción general de los socios sobre la RSC en la COAC San José Ag. Chillanes revela un panorama donde, aunque existe una base de satisfacción, hay una demanda clara de mejorar la comunicación y ampliar los esfuerzos en responsabilidad social. Este hallazgo es consistente con la teoría de los stakeholders, que subraya la importancia de la divulgación de información para mantener y fortalecer la confianza de los grupos de interés (Horrach & Socias Salvà, 2011). Así mismo, el estudio realizado por Caby et al. (2020) en el contexto europeo refuerza la idea de que las instituciones financieras deben ser más proactivas y transparentes en sus prácticas de RSC, una necesidad que se hace evidente también en el caso de la COAC San José.

CONCLUSIÓN

El estudio sobre la percepción de los socios de la COAC San José, agencia Chillanes, respecto a su (RSC), revela una realidad compleja y con áreas de mejora importantes. Se destaca que, si bien los socios tienen una percepción positiva en cuanto a la eficiencia y transparencia de la gestión económica, existe una apreciable indiferencia o falta de certeza en relación con las dimensiones social y medioambiental. Esto indica que, aunque la cooperativa cumple con las expectativas económicas, es necesario fortalecer la visibilidad y la implementación de acciones en las áreas de impacto social y ambiental para alinearse mejor con las expectativas de sus socios y los principios de RSC.

El aporte principal de esta investigación radica en identificar no solo las fortalezas de la COAC en términos de gestión económica, sino también las áreas donde hay percepciones de insuficiencia, particularmente en la educación y prácticas medioambientales, así como en la percepción del ambiente laboral y compromiso comunitario. Estos hallazgos proporcionan una base sólida para desarrollar estrategias que mejoren la percepción de los socios, incrementen la transparencia

y refuercen el compromiso con prácticas de RSC más integrales y visibles. Además, resaltan la importancia de la comunicación efectiva y la divulgación de información como herramientas clave para fortalecer la confianza y satisfacción de los socios. Es recomendable para futuras líneas de estudio enfocarse en investigar de manera más profunda los factores específicos que influyen en la percepción de los socios sobre las prácticas de RSC de la cooperativa, así como en diseñar e implementar programas piloto que evalúen el impacto de mejoras en la comunicación y en las acciones sociales y ambientales. Asimismo, sería valioso comparar las prácticas de RSC de la COAC San José con otras cooperativas en Ecuador y la región para identificar mejores prácticas y establecer un marco de referencia que guíe a este tipos de instituciones financieras en la adopción de estrategias de RSC más efectivas y sostenibles.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Augusto Vásquez Iñaguazo, C. I. (2021). El balance social cooperativo, una herramienta de responsabilidad empresarial con la comunidad. *Dominio de las Ciencias*, 7(6), 808-827. <https://doi.org/10.23857/DC.V7I6.2366>
- Ávila, Y., & Cuadrado, G. (2022). La responsabilidad social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 9(3). <https://doi.org/10.46677/compendium.v9i3.1086>
- Ayala, C. (2021). La responsabilidad social corporativa: concepto, ámbito de aplicación, grupos de interés y objetivos. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, 0(54), 173-198. <https://doi.org/10.54571/ajee.462>
- Bilbao, J., & Escobar, P. (2020). *Investigación y educación superior*. Lulu.com.
- Buenaño, L., Guangasi, H., & León, A. (2022). Responsabilidad Social Corporativa de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y el comportamiento del Consumidor: Análisis de Caso. *Revista Electrónica de Ciencia y Tecnología*, 8(2). <http://recitiutm.iutm.edu.ve/index.php/recitiutm/article/view/229/html>
- Buendía Martínez, I., Seran, T., Allen, M., Tessier, S., & Laurin, C. (2023). *Corporate Social Responsibility of Financial Cooperatives: A Multi-Level*

- Analysis. Sustainability 2023, Vol. 15, Page 4739, 15(6), 4739.
<https://doi.org/10.3390/SU15064739>
- Caby, J., Ziane, Y., & Lamarque, E. (2020). The determinants of voluntary climate change disclosure commitment and quality in the banking industry. *Technological Forecasting and Social Change*, 161, 120282.
<https://doi.org/10.1016/J.TECHFORE.2020.120282>
- Castaño-Ramírez, A. D., Arias-Sánchez, S., Castaño-Ramírez, A. D., & Arias-Sánchez, S. (2021). Efecto de la responsabilidad social corporativa en la reputación de las organizaciones: una revisión sistemática. *Revista Universidad y Empresa*, 23(40), 122-146.
<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/A.8859>
- Cristina, C., Ceferino, M., Abigail, S., Aguilar, V., Eduardo, V., Muñoz, S., Guido, J., & Pereira, S. (2021). Responsabilidad Social en el sector financiero del Ecuador durante el período 2016-2019. *Recus*, 6(2), 47-55.
- Fonseca, I., Bernate, J., & Cabanzo Carreño, C. J. (2024). Medición de la Responsabilidad Social Corporativa en organizaciones deportivas: desarrollo y validación de escala, estudio piloto. *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*, ISSN-e 1988-2041, ISSN 1579-1726, No. 53, 2024, págs. 58-68, 53(53), 58-68.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9294850&info=resumen&idioma=ENG>
- Gualpa, A., & Urbina-Poveda, M. (2021). Determinantes del desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Revista Economía y Política*, 34. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2477-90752021000100112&script=sci_arttext
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hil. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Horrach, P., & Socias Salvà, A. (2011). La actitud de las empresas de economía solidaria frente a la divulgación de información sobre sostenibilidad desde el prisma de la teoría de los stakeholders o grupos de interés. *Revista de Contabilidad*, 14(SUPPL1), 267-297. [https://doi.org/10.1016/S1138-4891\(11\)70035-8](https://doi.org/10.1016/S1138-4891(11)70035-8)

- Jaramillo, W. (2023). Un entorno para la inclusión financiera y las finanzas sostenibles (1ª Ed.). Red de Instituciones Financieras de Desarrollo. <https://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-343.pdf>
- León-Saltos, A. (2017). Los valores éticos y la responsabilidad social corporativa en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato Ethical values and corporate social responsibility in the Savings and Credit Cooperatives of the city of Ambato. *UTC Ciencia*, 160-170(4), 3. https://www.researchgate.net/profile/Amparito-Leon-2/publication/340389661_Los_valores_eticos_y_la_responsabilidad_social_corporativa_en_las_Cooperativas_de_Ahorro_y_Credito_de_la_ciudad_de_Ambato_Ethical_values_and_corporate_social_responsibility_in_the
- Luque González, A., & Peñaherrera Melo, J. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *REVESCO: revista de estudios cooperativos*, ISSN 1135-6618, No. 138, 2021, págs. 76-92, 2021(138), 76-92. <https://doi.org/10.5209/REVE.73870>
- Manterola, C., Hernández-Leal, M. J., Otzen, T., Espinosa, M. E., Grande, L., Manterola, C., Hernández-Leal, M. J., Otzen, T., Espinosa, M. E., & Grande, L. (2023). Estudios de Corte Transversal. Un Diseño de Investigación a Considerar en Ciencias Morfológicas. *International Journal of Morphology*, 41(1), 146-155. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022023000100146>
- Mariana, M. C., Avalos, J. A., Lara, G., & Noriega, A. M. (2020). Evaluación socioeconómica de la participación de las cooperativas de ahorro y crédito en el cantón Chillanes, provincia de Bolívar. *mktDESCUBRE*, 1(1), 5-16. <http://revistas.esPOCH.edu.ec/index.php/mktdescubre/article/view/354>
- Mathuva, D. M., & Kiweu, J. M. (2016). Cooperative social and environmental disclosure and financial performance of savings and credit cooperatives in Kenya. *Advances in Accounting*, 35, 197-206. <https://doi.org/10.1016/J.ADIAC.2016.09.002>
- Paz-Loayza, J. C., & Vásconez-Acuña, L. G. (2024). Auditoría de gestión en la responsabilidad social corporativa en las cooperativas de ahorro y crédito [Management audit of corporate social responsibility in savings and credit cooperatives]. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, 4(especial), 222-233. <https://doi.org/10.62574/rmpi.v4iespecial.141>

- Piedra, A., Hinojosa, A., & Guevara, M. (2019). Responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador: una medición desde la web. *Telos*, 21(3). <https://doi.org/10.36390/telos213.07>
- Rostami, K., & Salehi, L. (2024). Rural cooperatives social responsibility in promoting Sustainability-oriented Activities in the agricultural sector: Nexus of community, enterprise, and government. *Sustainable Futures*, 7, 100150. <https://doi.org/10.1016/J.SFTR.2023.100150>
- Simo, C., Tchakoute Tchuigoua, H., & Nzongang, J. (2023). Does corporate social responsibility pay? Evidence from social ratings in microfinance institutions. *Technological Forecasting and Social Change*, 187, 122180. <https://doi.org/10.1016/J.TECHFORE.2022.122180>
- Solomon, P. (2023). Can cooperatives be a tool for poverty reduction? Social capital perspectives of fisher's cooperatives in India. *Marine Policy*, 147, 105373. <https://doi.org/10.1016/J.MARPOL.2022.105373>
- Toala, S., Guadalupe, M., & Hernández, R. (2024). Responsabilidad social corporativa y sostenibilidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador. *Revista San Gregorio*, 1(57). <https://doi.org/10.36097/rsan.v0i57.2715>

Conflicto de intereses

Los autores indican que esta investigación no tiene conflicto de intereses y, por tanto, acepta las normativas de la publicación en esta revista.

Con certificación de:

