



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2610>

Ciencias Económicas y Empresariales  
Artículo de investigación

*Niveles de la responsabilidad social empresarial en la Cooperativa de Ahorro y  
Crédito del Magisterio Manabita*

*Levels of corporate social responsibility in the Cooperativa de Ahorro y Crédito del  
Magisterio Manabita*

*Níveis de Responsabilidade Social Empresarial na Cooperativa de Ahorro y Crédito  
del Magisterio Manabita*

Mayra Fabiola Regalado-Vásquez <sup>I</sup>  
[mregalado2540@utm.edu.ec](mailto:mregalado2540@utm.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-5931-1557>

Guillermo Antonio Hinostraza-Dueñas <sup>II</sup>  
[guillermo.hinostraza@utm.edu.ec](mailto:guillermo.hinostraza@utm.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0001-9475-6623>

**Correspondencia:** [mregalado2540@utm.edu.ec](mailto:mregalado2540@utm.edu.ec)

**\*Recibido:** 06 de enero 2022 **\*Aceptado:** 31 de enero de 2022 **\* Publicado:** 22 de febrero de 2022

- I. Estudiante de la Maestría en Administración de Empresas/Instituto de Posgrado de la Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador.
- II. Magister en Gestión Empresarial, Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador.

## Resumen

El presente trabajo, tiene como objetivo general: Evaluar los niveles de responsabilidad social de la cooperativa de ahorro y crédito de Manabita, y su influencia en el bienestar de la sociedad ecuatoriana. El tipo de investigación es descriptiva, bajo un abordaje cuantitativo. Se utilizó la encuesta para recabar la información relacionada con los niveles de responsabilidad social. La población la integró los socios de la cooperativa, personal de talento humano y el gerente de la misma. La muestra, la integró mil cuatrocientos ochenta (1480) socios de la cooperativa, doce (12) talento humano y un (1) gerente. La técnica que se utilizó para la recolección de los datos, fue el cuestionario. Las bases teóricas son: Conceptualización de Responsabilidad Social Empresarial, Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), Alcances de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), cooperativismo, conceptos básicos de cooperativismo. Como conclusión se tiene que la cooperativa, cumple con los niveles de responsabilidad social, generando bienestar a los usuarios.

**Palabras claves:** Cooperativa; niveles de responsabilidad social; ahorro y crédito. Cooperativismo

## Abstract

The present work has as general objective: To evaluate the levels of social responsibility of the Manabita savings and credit cooperative, and its influence on the well-being of Ecuadorian society. The type of research is descriptive, under a quantitative approach. The survey was used to collect information related to levels of social responsibility. The population was made up of members of the cooperative, human talent staff and its manager. The sample was made up of eighteen (18) members of the cooperative, twelve (12) human talent and one (1) manager. The technique used to collect the data was the questionnaire. The theoretical bases are: Conceptualization of Corporate Social Responsibility, Dimensions of Corporate Social Responsibility (CSR, Scope of Corporate Social Responsibility (CSR), cooperativism, basic concept of cooperativism. As a conclusion, the cooperative complies with the levels of social responsibility, generating well-being for users.

**Keywords:** Cooperative; levels of social responsibility; savings and credit

## Resumo

O objetivo geral do presente documento é: Avaliar os níveis de responsabilidade social da cooperativa de poupança e crédito Manabita, e a sua influência sobre o bem-estar da sociedade

equatoriana O tipo de investigação é descritivo, sob uma abordagem quantitativa. Foi utilizado um inquérito para recolher informação relacionada com os níveis de responsabilidade social. A população era constituída por membros da cooperativa, pessoal de talento humano e pelo gestor da cooperativa. A amostra consistiu em mil quatrocentos e oitenta (1480) membros da cooperativa, doze (12) recursos humanos e um (1) gestor. A técnica utilizada para a recolha de dados foi o questionário. As bases teóricas são: Conceptualização da Responsabilidade Social Empresarial, Dimensões da Responsabilidade Social Empresarial (RSE, Âmbito da Responsabilidade Social Empresarial (RSE), cooperativismo, conceitos básicos de cooperativismo. Como conclusão, conclui-se que a cooperativa cumpre os níveis de responsabilidade social, gerando bem-estar para os utilizadores.

**Palavras-chave:** Cooperativa; níveis de responsabilidade social; poupança e crédito.

## Introducción

Sin duda alguna, el revelar información acerca de las actuaciones en temas de responsabilidad social, se ha convertido en una medida del performance social de las empresas alrededor del mundo. Rodríguez, Fuentes y Sánchez (2013), sostienen que la transparencia informativa en la gestión y el comportamiento ético son consistentes con el desarrollo sostenible de una empresa, así como también contribuye a mejorar el bienestar y calidad de vida de una sociedad. Es decir, se trata entonces de justificar, por un lado, la responsabilidad de la actuación de las empresas ante la sociedad, y al mismo tiempo cumplir las expectativas de sus grupos de interés.

Por su parte, Argadoña (2009), argumenta que cuando se habla de instituciones financieras, la transparencia de información debe ser un requisito indispensable que permita no solo el crecimiento económico, sino de valores como la confianza y credibilidad para sus clientes y la sociedad en general. Indica que la responsabilidad social es necesaria para crear y mantener la confianza en las instituciones financieras, por lo que, esto implica la obligación de divulgar información a través de reportes sociales, práctica que con el paso de los años ha sido ampliamente aceptada por las empresas del mundo.

Bajo este contexto, se puede confirmar que las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones que a través de la intermediación financiera, benefician a sus asociados a través de diferentes servicios, permitiendo mejorar la calidad de vida de miles de personas, que ven al cooperativismo como una alternativa diferente al capitalismo, y tienen especial atención en éste estudio, ya que no adoptan la responsabilidad social como una estrategia de gestión institucional, sino que se consideran por

idiosincrasia socialmente responsables desde su creación. De ahí, el interés de conocer ¿Cuál es el nivel de responsabilidad social de la cooperativa de ahorro y crédito Magisterio Manabita? Para contestar esta interrogante, la investigación tiene por objetivo determinar el nivel de responsabilidad social de la cooperativa de ahorro y crédito Magisterio Manabita.

## **Materiales y métodos**

La presente investigación se desarrolló en las instalaciones de la Cooperativa del Magisterio Manabita sucursal Portoviejo, y, por tanto, se aplicó una investigación de campo con la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o en todo caso de la realidad donde ocurren los hechos (Arias, 2012).

Es un estudio de tipo descriptivo con un claro enfoque cualitativo, pues midió el comportamiento y percepción que tienen socios, trabajadores, y gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) del Magisterio Manabita respecto del nivel de cumplimiento de los niveles de responsabilidad social. El método deductivo fue aplicado en este estudio, permitiendo mantener una similitud máxima en la obtención de los resultados, procurando establecer conclusiones generales a partir de premisas particulares.

Para el desarrollo de los tipos de investigación planteados se ejecutaron dos encuestas, la primera dirigida a socios y la segunda al talento humano de la matriz Portoviejo, pero, además, una entrevista al gerente de la Cooperativa Magisterio Manabita en correspondencia con los niveles de responsabilidad social: primario, secundario y terciario. El instrumento del cuestionario fue empleado para conformar la estructura de dichas encuestas, mientras que la escala likert se utilizó para valorar sus respuestas obtenidas, y cuyos parámetros fueron los siguientes: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5.- De acuerdo y 6.- Totalmente de acuerdo. También se recoge información de los encuestados como: sexo, rango de edad, tiempo de permanencia en la cooperativa.

La entrevista aplicada al gerente de la COAC Magisterio Manabita fue de tipo semiestructurada, realizándose preguntas concernientes al funcionamiento tanto interno como externo de la institución objeto de estudio. En vista de ejecutar las técnicas ya mencionadas, debe señalarse que la población de socios de la COAC objeto de estudio es de 1.480, mientras que en lo relativo al talento humano son 12 personas las que forman parte de esta. La muestra para el primero de los casos mencionados es de 308, a partir de la aplicación de la fórmula desarrollada por (Portela García, 2007). Por ser una

Niveles de la responsabilidad social empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Magisterio Manabita

población pequeña en lo concerniente del talento humano, se procedió a ejecutar la encuesta a la totalidad de estos.

## Resultados y discusión

### Resultados y discusión relacionados con el nivel primario de Responsabilidad Social Empresarial

Las cooperativas de ahorro y crédito tienen un fin social innato, a partir de la ejecución de una serie de procesos internos con un enfoque crediticio y financiero, con el fin de que, la entrega de financiamiento a sus socios pueda mejorar su bienestar económico y social. Por, tanto, preliminarmente sería necesario que se diseñen y adapten los productos crediticios a sus necesidades reales. En esta dirección, la pregunta 1 de la encuesta ejecutada ha permitido obtener los siguientes resultados:

**Pregunta 1.- ¿Considera que los diferentes tipos de créditos en cuanto a sus condiciones y características se adaptan a las necesidades reales de los socios?**

**Figura 1:** Satisfacción por los productos ofertados por la COAC Magisterio Manabita



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios(a) de la COAC del Magisterio Manabita (2021).

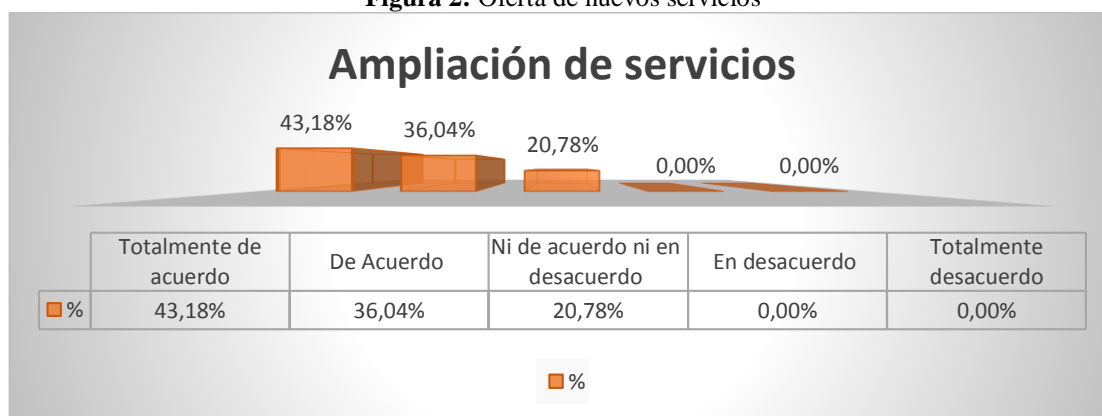
Un 85,72% de los socios encuestados, están total o parcialmente de acuerdo con que los créditos se adaptan a sus necesidades. Pero, el hecho que gran parte de los socios estén satisfechos con los productos ofertados actualmente, al parecer se deriva de una actitud pasiva ante lo actuado por la cooperativa del Magisterio Manabita, lo cual está en correspondencia con los resultados de la pregunta 2.

La COAC Magisterio Manabita es una entidad de tipo cerrada, y de acuerdo a las aportaciones que se realizan mediante descuentos de roles de pago, se capta una buena cantidad de recursos monetarios de manera progresiva. Los créditos establecidos hay ayudado en gran dimensión a su bienestar en épocas de necesidades, sin embargo, al no existir segmentación de socios como instancia previa de su administración crediticia, podría considerarse que se puede mejorar mucho más en cuanto a la oferta de préstamos. La importancia de segmentar en instituciones financieras tiene muchos adeptos, entre esos García, Valor y Dopacio (2007), quienes advierten que estas entidades deben replantear su administración con la ayuda del marketing.

Habrà que señalar que, en el año 2014 una regulación emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, imposibilitó la entrega de varios servicios como son de comisariato, electrodomésticos, convenios con diferentes establecimientos como ópticas, boutique, farmacias entre otros, y con lo cual se convierte en más esencial la búsqueda del bienestar de los socios mediante la intervención del crédito.

**Pregunta 2.- ¿Considera que la Cooperativa del Magisterio Manabita debe de ampliar sus productos para brindar en un mejor servicio a sus socios?**

**Figura 2:** Oferta de nuevos servicios



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios(a) de la Coac del Magisterio de Manabita (2021).

En relación a esta interrogante, se evidencia que el 79,22 % están parcial o totalmente de acuerdo que la cooperativa oferte nuevos servicios. Se puede determinar que, a pesar de existir satisfacción en los créditos brindados por la cooperativa, es esencial ampliar la cobertura crediticia y de servicios de parte de la entidad. El incremento de otros servicios como el área de supermercado, electrodomésticos

Niveles de la responsabilidad social empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Magisterio Manabita

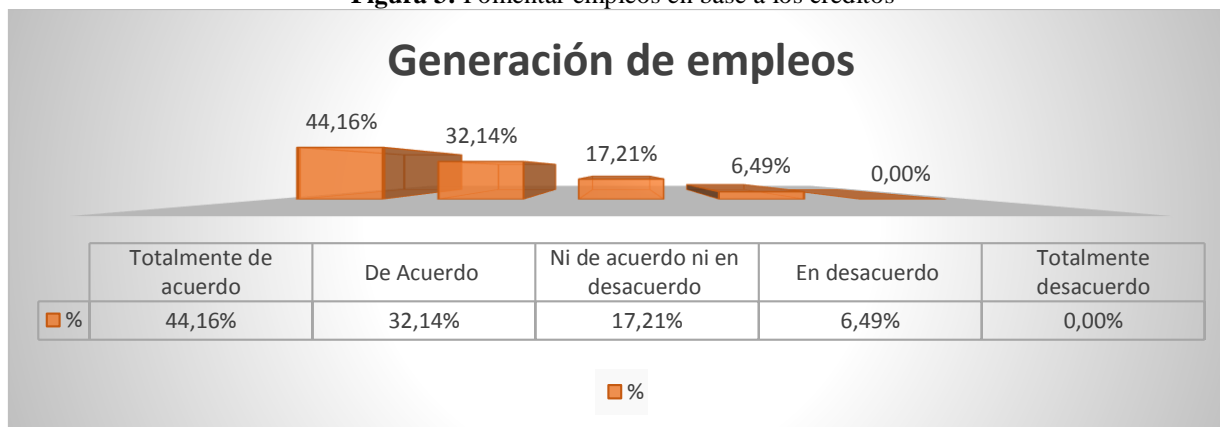
y convenios con diferentes instituciones que antes mantenía la cooperativa son requerimiento permanente de los socios, pero, fundamentalmente, posibilita establecer diferentes tipos de créditos para variedad de necesidades presentadas.

La necesidad de la segmentación en instituciones financieras surge con la pretensión de ajustar al máximo posible una idea de negocio. Su importancia radica puesto que con una buena segmentación se podrá ofrecer el mismo producto o servicio a un público objetivo mucho mayor, o, por el contrario, definir el producto o servicio a la medida y según las necesidades de un determinado segmento, marcando en ocasiones una diferencia relevante respecto a la competencia. (Seco, 2017)

El efecto final de condiciones adecuadas del crédito (variedad de tipos y condiciones) en instituciones cooperativas debe ser la mejora del bienestar del socio. A continuación, se establecen resultados para variables que la literatura más contemporánea sugiere para la medición del bienestar de las familias (a partir de la disminución de la pobreza como objetivo natural de estas entidades).

**Pregunta 3. ¿El crédito entregado en la Cooperativa Magisterios Manabita, le ha permitido generar empleo**

**Figura 3:** Fomentar empleos en base a los créditos



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios(a) de la COAC del Magisterio de Manabita (2021).

El 76.30 %, de los socios encuestados, están total o parcialmente respecto que los créditos les ha permitido generar empleo, lo que ha constituido en la fortaleza para mejorar la economía de los docentes.

En tal sentido, si bien, los socios de la COAC Magisterio Manabita tienen similitud en cuanto a la actividad económica desarrollada (docencia), esto no ha impedido que generen emprendimientos para

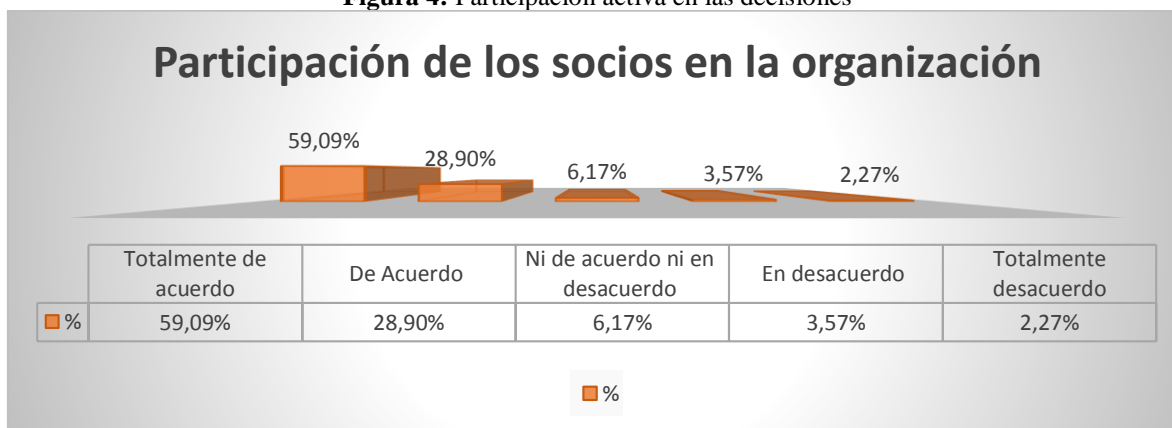
Niveles de la responsabilidad social empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Magisterio Manabita

incrementar sus ingresos familiares, siendo esta una de las principales situaciones por la que se han manifestado positivamente. Zamora (2018) destaca que: “En el Ecuador las entidades de crédito cooperativo han desempeñado tradicionalmente una labor importante en la financiación de iniciativas de emprendimiento” (p. 18).

Se destaca respecto de este tema tratado, que no hay instaurado un tipo de crédito específico con fines productivos, sino que la oferta de la COAC Magisterio Manabita se limita préstamos de consumo, aun cuando según lo observado en el Anexo 5 hay otras alternativas que la normativa de la SEPS lo permite (Resolución 043 –2015-5 de la Junta de Regulación Monetaria Financiera). La ampliación del portafolio de crédito, tendría en la segmentación una herramienta vital para conseguir este hecho, y que de hacerlo realidad en algún momento pudiera establecerse un efecto mayor en este sentido.

**Pregunta 4. ¿Participa activamente de las decisiones que se toman en la Cooperativa Magisterio Manabita?**

**Figura 4:** Participación activa en las decisiones



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios(a) de la Coac del Magisterio de Manabita (2021).

El 87.99%, de encuestados manifestaron que, están parcial o totalmente de acuerdo que participan activamente en la toma de decisiones de la cooperativa. Se comprende entonces que, la Cooperativa del Magisterio Manabita aplica un control democrático en la toma de decisiones, pues así lo determina la participación de los afiliados en las diferentes comisiones.

Partiendo de este hecho, la Alianza Cooperativa Internacional (ACI, 2013) determina que las cooperativas propugnan el beneficio de sus asociados a través del apoyo mutuo, del trabajo



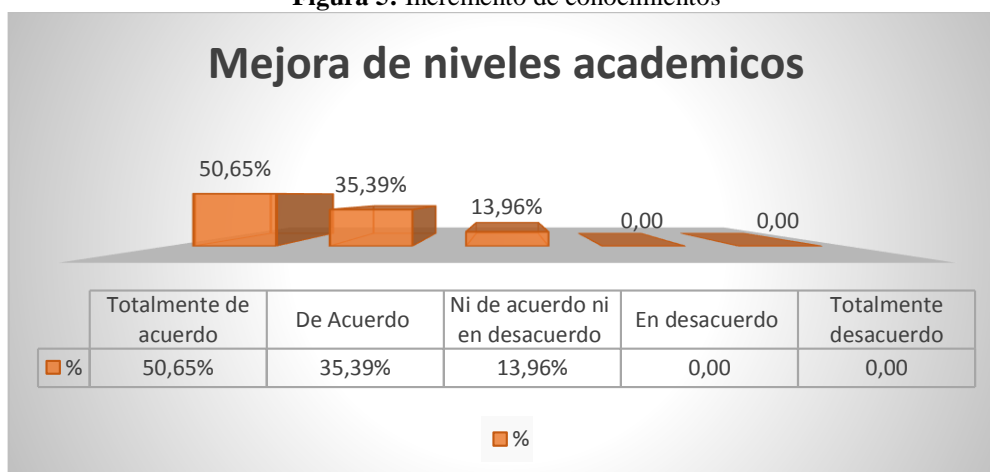
Niveles de la responsabilidad social empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Magisterio Manabita

responsable y de la definición de las políticas de participación y toma de decisiones en condiciones de igualdad y equidad.

Es importante la participación de los socios en las decisiones de la COAC objeto de estudio, más que todo porque existe elección democrática de sus representantes, además de la debida transparencia y rendición de cuentas de forma continua, y mucho más cuando Barba y Gavilánez (2016) concretan que: “La participación y control social poco profundizado aún en COACs, se debe a la falta de información y conocimiento de los respectivos roles de los asociados” (p. 27). Si bien se exige un alto nivel de participación, la realidad de la COAC del Magisterio Manabita no establece una planificación corporativa hacia el fomento de este hecho, y que pueda incentivar mayor efectividad de estrategias para cada nivel de RSE, en cumplimiento de objetivos planteados con anterioridad.

**Pregunta 5.- ¿El crédito entregado por la Cooperativa Magisterio Manabita ha servido para incrementar su conocimiento o intelecto?**

**Figura 5:** Incremento de conocimientos



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios(a) de la Coac del Magisterio de Manabita (2021).

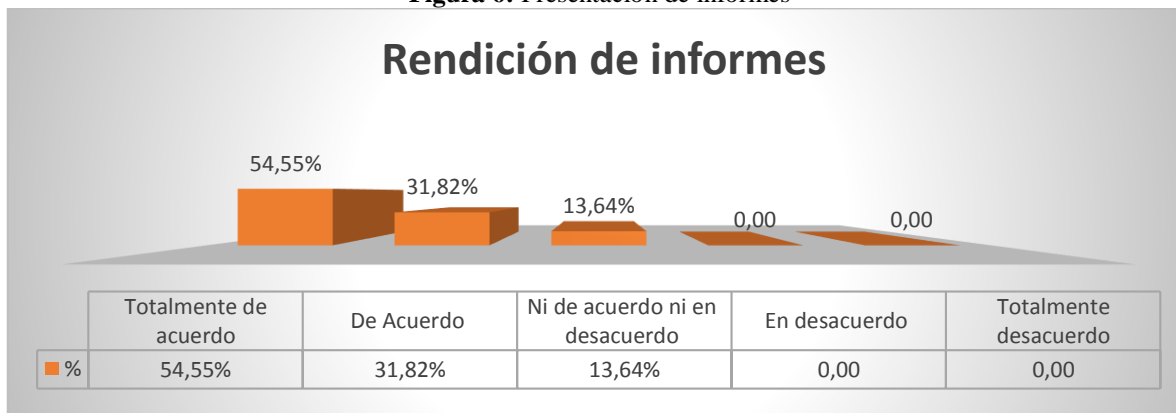
El 86.04% de los socios encuestados, están parcial o totalmente de acuerdo que el crédito otorgado le ha servido para incrementar su conocimiento e intelecto.

La Ley Orgánica de Educación intercultural promulgada en el año 2015, promueve de forma progresiva los ascensos de los docentes del magisterio en todo el Ecuador, siendo uno de los aspectos evaluados con este fin los méritos y formación académica alcanzadas, por lo cual los egresos de dinero

que se puedan destinar a este hecho no deben ser considerados como gasto sino como inversión. Los préstamos a los que acceden los socios de la COAC Magisterio Manabita, tienen como uno de sus destinos el financiamiento de maestrías y cursos complementarios y de actualización, pues esto le permitiría cumplir con requisitos esenciales para su ascenso, de ahí la causa fundamental a los resultados de esta pregunta 5. Bajo esta circunstancia, el crédito en la COAC sujeto de estudio tiene una connotación de solidaridad social, pues posibilitaría igualdad de oportunidades para sus socios.

**Pregunta 6. ¿Las autoridades de la Cooperativa del Magisterio Manabita rinden cuentas de su gestión de manera transparente y clara?**

**Figura 6:** Presentación de informes



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios(a) de la cooperativa de Ahorro y Crédito del Magisterio de Manabita (2021).

Respecto sí las autoridades de la cooperativa rinden cuentas claras y transparente a sus socios, el 85.83% de los encuestados consideran que sí.

La divulgación de informes periódicos (financieros y no financieros) por parte de la COAC del Magisterio Manabita, ha permitido una interacción mutua entre socios y funcionarios, lo que genera confianza en las actividades que realiza la cooperativa. Los socios consideran que, participar de las asambleas posibilita establecer controles para evitar actos de corrupción, lo cual guarda correspondencia con altos niveles de participación de los socios.

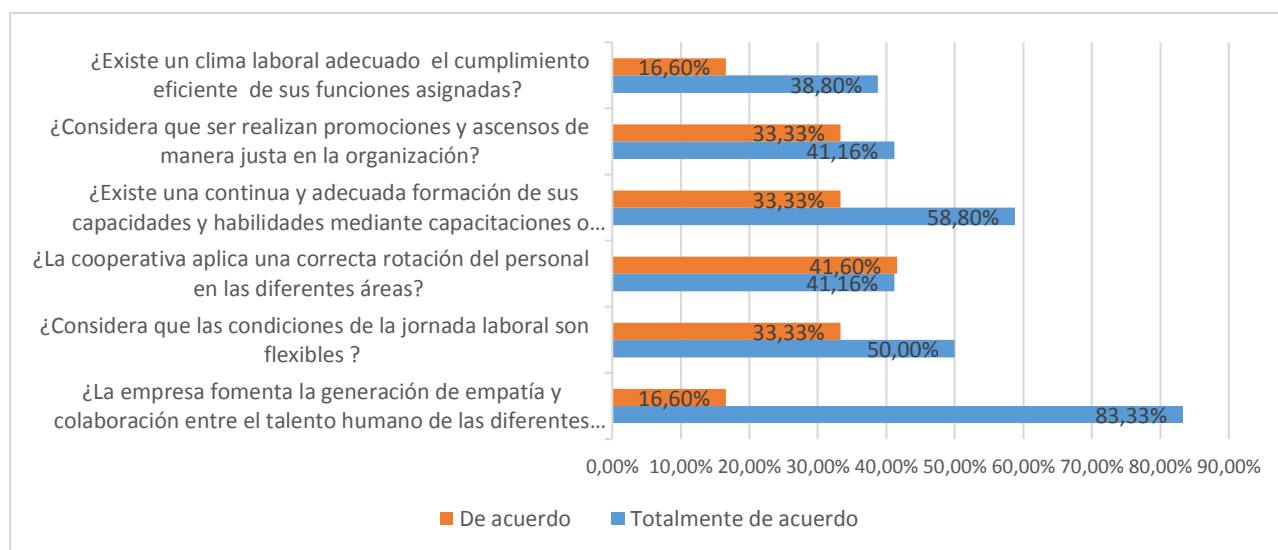
La transparencia de la información es uno de las principales iniciativas a promover dentro del cooperativismo, ya que una eficiente divulgación de la información de las actividades, aumentara los índices de transparencia y de valores como la confianza y credibilidad por parte de sus grupos de

## Niveles de la responsabilidad social empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Magisterio Manabita

interés, lo cual a su vez puede derivar en mayor captación de recursos financieros, y así ampliar la cobertura crediticia a futuro en búsqueda de mejores resultados financieros, lo cual es ratificado por Mancilla y Saavedra (2015).

### Resultados y discusión relacionados con el nivel secundario de Responsabilidad Social Empresarial

Uno de los niveles de responsabilidad social empresarial para cualquier empresa es crear un ambiente laboral adecuado, contribuyendo a mejorar las condiciones de trabajo y su eficiencia en las labores asignadas. Se vuelve entonces este talento humano, en el motor de la ejecución de la gestión crediticia que se pueda implementar con el fin de cumplir los objetivos financieros y sociales para el caso de una COAC. Los resultados más importantes de la encuesta realizada al talento humano de la entidad son los siguientes:



**Fuente:** Encuesta aplicada al Talento Humano de la Ahorro y Crédito del Magisterio de Manabita agencia Portoviejo (2021).

De acuerdo a la encuesta realizada al talento humano de la COAC Magisterio Manabita, el 55,4%, está total o parcialmente de acuerdo con que el clima laboral es adecuado para su eficiente accionar. Lo anterior da cuenta de la responsabilidad de cooperativa hacia sus empleados, fomentando un trabajo digno en un clima laboral en el que se incluyen elementos como el grado de identificación del trabajador con la empresa, la manera en el que talento humano se integran para resolver los diferentes

conflictos, la motivación, compensaciones justo, equilibrio y estabilidad laboral como lo señala Brunet (2014).

En cuanto a la promoción de ascensos del talento humano, un 55.40 % están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que éste se realiza de forma justa, lo que permite concluir que, se aplica una adecuada política de ascensos de acuerdo con el desempeño de los empleados, proporcionándose así estabilidad laboral, lo que motiva el empleado a dar un mayor rendimiento en sus labores, esto conlleva a que la cooperativa alcance sus objetivos y reducir la insatisfacción de los empleados, (Medina & gallegos, 2008),

Otro elemento que guarda relación con el clima dentro de la COAC Magisterio Manabita, y que demuestra el compromiso de ésta con su talento humano es su preocupación por superación profesional de su personal. Al respecto, un 92.20 % manifestó estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con este asunto, y que les ha permitido crecer profesionalmente de manera continua por las diferentes capacitaciones que se realizan, y cuyo enfoque se da alrededor del desarrollo de las habilidades del talento humano, atención al cliente, y afines a sus áreas de trabajo

Por otra parte, el personal de esta cooperativa considera estar de acuerdo (82,76%) con una adecuada rotación de los empleados en los diferentes departamentos, esto les ha permitido desarrollar sus conocimientos y habilidades en las diferentes áreas; así como también que las condiciones de la jornada laboral son flexibles (83.33%) está de acuerdo, además que se fomenta la empatía (99,33%) dentro de esta organización están de acuerdo.

En este sentido, al tener trabajadores motivados y un clima laboral adecuado, se pueden lograr de manera conjunta objetivos personales y empresariales, resaltando el aporte que cada trabajador realiza para el desarrollo de la institución (Medina Giacomozzi & Severino González, 2014). Cabe destacar que, la cooperativa del Magisterio Manabita fomenta la cultura inclusiva y el respeto a la diversidad, y un ejemplo de ello, es que actualmente dentro de su talento humano se ha insertado personal con discapacidad, dado cumplimiento a la Ley Orgánica de Discapacidades promulgada en el 2012. Además, genera empatía entre sus empleados, tal como lo demuestran los resultados de las respuestas 6 realizada al talento humano.

Estos resultados evidencian que el equipo directivo de esta Cooperativa de Ahorro y Crédito, velan por el fomento de las condiciones adecuadas de su talento humano, lo cual debería derivar en mejores desempeños hacia la atención efectiva de los requerimientos de los grupos de interés logrando una

adecuada combinación e integración de los medios internos y externos de la cooperativa para el logro del fin y objetivos orientas al crecimiento con responsabilidad Social. (Aguilera, 2010).

Chiavenato (2004) destaca que un factor clave para lograr los objetivos de la organización es su recurso humano, ya que es el elemento impulsador de la organización para conducir a la excelencia y al éxito, con este precedente la importancia de una constante motivación a los empleados y crear un clima laboral en un ambiente humano y físico que mejoren la calidad de vida en el trabajo , aseveración que comparte Bañuelos (2010), quien considerara que un buen clima se orienta hacia el logro de los objetivos de la empresa, mientras que un mal clima laboral destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento.

### **Resultados y discusión relacionados con el nivel terciario de Responsabilidad Social Empresarial**

El talento humano de toda COAC es quien activa la operatividad de la entidad, y sus socios vienen a ser la razón para lograr eficiencia en toda su extensión, sin embargo, las decisiones para lograr estos fines mencionados son parte de la gestión de los directivos, y fundamentalmente de la gerencia como instancia superior de la organización. La fuente para recabar la información sobre el tema tratado fue la entrevista realizada al gerente, y cuyos resultados se encuentran expuestos en el Anexo 5. Esta técnica se centró en conocer las estrategias que se aplican en la gestión de la cooperativa, para así poder cumplir con los niveles de responsabilidad social que involucran tanto a los empleados, socios y sociedad en general.

La cooperativa incluye dentro de su planificación corporativa buenas prácticas de responsabilidad social, promoviendo el desarrollo bajo compromiso ético que permita el bien común y el buen vivir. Bajo este hecho, su planificación estratégica institucional se alinea a los principios del cooperativismo de adhesión libre y voluntaria, además de ofertar créditos libres de burocracia y con tasas de interés justas, sin descuidar el desarrollo del talento humano mediante salarios razonables, y un clima laboral adecuado a lo que se necesita para su buen desempeño. De todas formas, la no segmentación de socios dificulta se pueda incrementar la efectividad de los préstamos entregados, pues estos no se adaptarían a las características heterogéneas y necesidades reales de los prestatarios.

Un punto a destacar en la entrevista es la instauración de comités como instancia de evaluación de responsabilidad social, de forma de fortalecer la credibilidad y confianza de socios, empleados y accionistas a partir de su participación activa en la toma de decisiones, pero, además de la transparencia de la información generada en su operatividad. Serrano (2012) indica que, para

desarrollar un proceso de mejora continua es necesaria la participación integrada de los grupos de interés en conjunto. Sin embargo, no se ha estructurado un plan concreto de responsabilidad social que contribuya al cumplimiento de los objetivos corporativos, y que posibilite evaluar de mejor manera el bienestar para cada nivel de responsabilidad social, y para lo cual es necesario en lo posterior diseñar un diagnóstico situacional de su entorno, pues en la realidad actual de la COAC Magisterio Manabita no se ejecuta esta acción. Para Tapia (2020) es necesario ejecutar un análisis de la situación actual en materia social y ambiental, de forma de recoger la percepción de mejora del bienestar de los grupos de interés de una COAC.

## Referencia

1. Aldana & Mendez, P. (2016). Responsabilidad Social En Las Empresas Cooperativas. Ibagué: Universidad Cooperativa De Colombia.
2. Aguilera, A. (2010). Direccionamiento Estratégico y Crecimiento Empresarial: Algunas reflexiones en torno a su relación. *Revista Pensamiento y Gestión*, 28,85-106
3. Argadoña, Antonio. (2019). ¿Puede la Responsabilidad Social Corporativa ayudar a entender la crisis financiera? Extraído de: <https://media.iese.edu/research/pdfs/DI-0790.pdf>.
4. ACI. (2013). Alianza Cooperativa Internacional (ACI). Reglamento. Alianza Cooperativa Internacional(ACI).<https://www.ica.coop/sites/default/files/attachments/ICA%20Bylaws%20-%20updated%202013%20-%20Spanish.pdf>, pp.1-19.
5. Aldana & Mendez, P. (2016). RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS EMPRESAS COOPERATIVAS. IBAGUE: UNIVERSIDAD COOPERTAIVA DE COLOMBIA.
6. Buenaño, A. (2017). “El balance social como instrumento de evaluación de la responsabilidad social empresarial en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 – zona 3”. Ambato / Ecuador: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
7. Caldera & Barrios, A. (2019). Responsabilidad Social Empresarial en las Cooperativas Multiactivas de Barranquilla / Colombia: UNIVERSIDAD DE LA COSTA / FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS.
8. Caravedo, B. (2017). Empresa, Liderazgo y Sociedad. Editores Perú 2021. Lima.
9. ENCARTA, E. ( 2018). ENCICLOPEDIA ENCARTE: WWW.ENCARTA.COM.
10. González, E. (2015). La Responsabilidad Moral de la Empresa. Una Revisión de la Teoría de Stakeholders desde la Ética Discursiva. Universidad Jaune I de Castellón.

11. Gómez, L. (2014). “La Gestión del Riesgo de Crédito como herramienta para una Administración Financiera eficiente. Un estudio de caso” de Scielo, pags. . Revista científica de la UCSA, 24-32.
12. Leon, A. (2017). Los valores éticos y la responsabilidad social corporativa, en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato. AMBATO / ECUADOR.: Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas.
13. Medina, A., & Severino, P. (2014). Responsabilidad empresarial: generación de capital social de las empresas. Contabilidad y Negocios, vol. 9, núm. 17, 9(17), 63-72.
14. Molina, M (2015). Ética empresarial y responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. Tesis Doctoral (Doct. en Ciencias Gerenciales). Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín, Decanato de Investigación y Postgrado, Doctorado en Ciencias Gerenciales, Maracaibo.
15. Mozas Moral & Puentes Poyatos (2015). REVESCO: <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/revesco/txt/REVESCO%20N%20103.4%20Adoracion%20MOZAS%20y%20Raquel%20PUENTES.pdf>.
16. Otxoa – Errarte & Landa, J. (2012). PYMES y cooperativas ante el reto de la RSE: La nueva Iso 26000 ( SMEs and cooperatives confront the challenge of CSR: The new ISO 26000 ) Oñoti Socio Legal serie,e (2)
17. Polanco Mantilla & Arias, H. (2018). Responsabilidad Social en Ecuador: estudio de caso Adelca Unilever. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2613/1/Responsabilidad%20Social%20en%20Ecuador.pdf>.
18. Quinatoa, H. (2017). Comportamiento de la Cartera de Crédito y su Incidencia en la Liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 de la Ciudad De Ambato, año 2015. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Trabajo de Grado de Maestría, pp.129.
19. Quinatoa, H. (2017). Tema: Comportamiento De La Cartera De Crédito Y Su Incidencia En La Liquidez De Las Cooperativas De Ahorro Y Crédito Del Segmento 2 De La Ciudad De Ambato, Año 2015. Universidad Técnica De Ambato.
20. Rodríguez Pablo, Fuentes José y Sánchez Sandra. (2016). Revelación de información sobre clientes, comunidad, empleados y medio ambiente en las entidades financieras españolas a



- través de las memorias de responsabilidad social corporativa (2007-2010). Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, Volumen 19 No. 3, España (Pp. 180–187).
21. Rodríguez Pablo, Fuentes José y Sánchez Sandra. (2017). Revelación de información sobre clientes, comunidad, empleados y medio ambiente en las entidades financieras españolas a través de las memorias de responsabilidad social corporativa **Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa**, Volumen 19 No. 3, España (Pp. 180–187).
22. Vives, A; Corral, A. y Isusi, I. (2015). Responsabilidad Social de la Empresa en las Pymes de Latinoamérica. [Documento en línea]. Disponible: [http://www.mapeorse.info/sites/default/files/Responsabilidad\\_social\\_de\\_la\\_empresa\\_en.pdf](http://www.mapeorse.info/sites/default/files/Responsabilidad_social_de_la_empresa_en.pdf).
23. Serrano, M.M. (2012) La responsabilidad Social y la Norma ISO 26000. Revista de Formación Gerencia, 11 (1)