



DOI: <https://doi.org/10.46296/yc.v9i16.0664>

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SOSTENIBILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND SUSTAINABILITY AT THE 15 DE ABRIL SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE

Macías-García Mariano Arturo ¹; Tamayo-Cevallos Christian David ²

¹ Maestría con Trayectoria Profesional en Administración de Empresas de la Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador. Correo: mmacias1955@utm.edu.ec.
ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0009-6050-7413>

² Docente Facultad de Posgrado, Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador.
Correo: christian.tamayo@utm.edu.ec. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-4784-1611>

Resumen

La creciente conciencia sobre los desafíos ambientales, las desigualdades sociales y la necesidad de una gobernanza transparente ha impulsado a las organizaciones a adoptar prácticas responsables que trasciendan la mera generación de beneficios económicos, y, desde este contexto, el presente artículo examina las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y sostenibilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) 15 de abril, durante el período 2023-2024. A través de un estudio de caso, se analizan las iniciativas y el impacto de la Cooperativa en su entorno social, económico y ambiental. Se exploran las estrategias implementadas, los desafíos enfrentados y las oportunidades de mejora, con el objetivo de contribuir al entendimiento de la RSE en el sector cooperativo. Con el propósito de darle cumplimiento al objetivo se utilizó el enfoque cuantitativo, de tipo documental, tomando como referencias principales tesis de posgrados, libros, y artículos científicos, reportes financieros e informes institucionales (de la propia cooperativa y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), mismos que fueron utilizados para el análisis de resultados. El alcance de la investigación fue de tipo descriptivo y de diseño no experimental. Para darle tratamiento y análisis oportuno a los datos, se empleó el uso de la estadística descriptiva. Los principales resultados obtenidos se procesaron mediante la hoja de cálculo de Microsoft Excel.

Palabras claves: Responsabilidad Social Empresarial, Sostenibilidad, Empresas, Cooperativas.

Abstract

Growing awareness of environmental challenges, social inequalities, and the need for transparent governance has prompted organizations to adopt responsible practices that go beyond mere profit-making. Within this context, this article examines the Corporate Social Responsibility (CSR) and sustainability practices at the Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) 15 de Abril (April 15 Savings and Credit Cooperative) during the 2023–2024 period. Through a case study, the Cooperative's initiatives and impact on its social, economic, and environmental context are analyzed. The strategies implemented, the challenges faced, and opportunities for improvement are explored, with the aim of contributing to a better understanding of CSR in the cooperative sector. In order to achieve this objective, a quantitative, documentary approach was used, taking as main references postgraduate theses, books, and scientific articles, financial reports and institutional reports (from the cooperative itself and the Superintendency of Popular and Solidarity Economy (SEPS), which were used for the analysis of results. The scope of the research was descriptive and of a non-experimental design. In order to provide timely treatment and analysis of the data, descriptive statistics were used. The main results obtained were processed using a Microsoft Excel spreadsheet.

Keywords: Empresarial Social Responsibility, Sustainability, Business, Cooperatives.

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 24 de febrero de 2025.

Fecha de aceptación: 16 de mayo de 2025.

Fecha de publicación: 16 de junio de 2025.





1. Introducción

La sostenibilidad desde su generalidad, y según Sánchez y Anzola (2021), es un término que tiene relación con satisfacer las necesidades actuales de una población determinada, pero, sin arriesgar la continuidad futura de la empresa desde diversos ámbitos, y entre esos el económico y financiero. Por tanto, y desde la perspectiva de Horna et al. (2023), se deben tomar decisiones con el propósito de mantenerse en el mercado, y para lo cual se hace esencial se efectúe una apropiada comunicación interna y externa.

En cuanto a la importancia de ser sostenibles en el tiempo, Cusme et al. (2024) señala que permite identificar oportunidades para crecer y desarrollarse en todo sentido, pero, así mismo, facilitar la mejora del bienestar de la población objetivo. En todo caso, lo importante no es solo buscar la eficiencia administrativa-financiera, sino también, y fundamentalmente, de los grupos de interés que tiene la organización hacia la interna y externa, y, por tanto, las estrategias implementadas en el plan

corporativo deben considerar todo el entorno, pues de alguna manera (más directa o indirecta) pueden influir en algún momento en su productividad y competitividad.

Lo descrito hasta el momento es parte de la gestión empresarial de toda organización, siendo necesario, según Puente y Lis-Gutiérrez (2018), el reconocer la naturaleza y fines prioritarios que persiguen los grupos de interés, y, por tanto, se debería implementar un diagnóstico situacional de dichos grupos, de forma de plantearse estrategias para coadyuvar con su crecimiento y desarrollo, y cuya ejecución debe ser evaluada mediante la emisión y revisión de informes de sostenibilidad. En esta dirección, Puente y Lis-Gutiérrez (2018) detallan que, los informes de sostenibilidad son básicos para generar información desde el ámbito del impacto económico, social y medioambiental (incluso financiero), lo cual visualiza un vínculo directo entre sostenibilidad y RSE.

De su parte, la RSE es conceptualizada como una estrategia para alcanzar eficiencia para la organización, así como la obtención de beneficios económicos



para la sociedad en general. A su vez, Bom-Camargo (2021) la define como una forma de hacer negocios, y donde se ejerce un compromiso con la evaluación de las alternativas en la toma de decisiones, principalmente relacionadas a la creación de un producto y en los impactos que estos puedan ocasionar en el ambiente, la economía y la sociedad en general.

Lo expuesto por Bom-Camargo (2021) es de gran esencialidad desde su análisis, pues son los propietarios de las empresas quienes deben fomentar el ejercicio de RSE, y, el hecho que sea una forma de realizar negocio, concibe sea parte de la identidad corporativa para direccionar los desempeños del talento humano hacia este hecho. Labrador (2020) lo corrobora al expresar que debe ser una gestión voluntaria de la organización, siempre pensando en satisfacer las necesidades de sus clientes o usuarios. Para Tamayo y Ruiz (2018), “Se considerar como las decisiones que se toman dentro de las organizaciones para evitar causar efectos negativos en el ambiente, la sociedad y las personas

directa e indirectamente involucradas en su trabajo” (p. 34).

La definición expuesta por Tamayo y Ruiz (2018), detalla implícitamente una arista relacionada con la importancia de aplicar RSE, algo que es ratificado de manera más concreta por Márquez et al. (2023) al expresar que, “la responsabilidad social empresarial (RSE) se ha convertido en una herramienta esencial para la creación de valor en los entornos económico, social y medioambiental” (p. 453). Adicionalmente, estos mismos autores disponen que posibilita mejorar la imagen y competitividad de la empresa, lo cual se visualiza en resultados óptimos de eficiencia financiera y social. Pero, la mejora de la imagen no es un hecho aislado por la aplicación de RSE, dado que, y según Puentes y Lis-Gutiérrez (2018), es relevante ejecutar comunicación para hacer conocer lo actuado en este sentido, y donde la medición de la RSE se convierte en un mecanismo de esencial ejecución.

La medición de RSE ha ido evolucionando en el tiempo, y son diversos los métodos y modelos empleados con este cometido, sin

embargo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y los principios del Pacto Mundial se convierten en la base estándar para efectuar alguna evaluación. (Kingo, 2019). Complementariamente, se reconocen los aportes de los índices de las Global Reporting Initiative, en sus tres dimensiones: Económicas, Social y Ambiental.

Sin embargo, y desde la perspectiva de Martínez y Rodríguez del Bosque (2023), no existe una única manera de evaluar a la RSE, pero, aun así, establecieron que pueden ser divididos en: índices de reputación, bases de datos, indicadores únicos y múltiples, análisis de contenido de publicaciones y escalas de medición a nivel individual y organizacional. Desde un contexto de los métodos de indicadores múltiples, se destaca aquel denominado como “cuantitativo-comparativo de RSE”, siendo este una herramienta que permite medir y comparar el desempeño social y ambiental de una empresa, y se basa en el uso de datos numéricos, métricas e indicadores.

Algo importante de destacar de la aplicación de RSE, es que, para Jiménez-Jiménez et al. (2021),

también es considerada como un modelo de gestión de empresas públicas o privadas, aun cuando las últimas de las mencionadas tengan un fin de lucro claro, y, por tanto, el sistema financiero no tiene exclusión de esta condición citada. Desde lo expuesto, debe considerarse que el sistema financiero tiene varios componentes en su conformación y funcionamiento, siendo las cooperativas de ahorro y crédito aquellas que tienen una naturaleza más social respecto de la banca, pues su fin de creación se deriva de brindar acceso al crédito a personas vulnerables, y que, de alguna u otra forma, hace referencia a RSE.

Para García et al. (2021), las cooperativas de ahorro y crédito son empresas que pertenecen al sector de economía popular y solidario, y tienen como actividades primordiales: fomentar el desarrollo de valores de cooperación, solidaridad y reciprocidad, resaltando a sus grupos de interés como el centro y prioridad de su razón de ser. De su parte, y para Delgado et al. (2021), estas organizaciones, en los últimos años, han insertado dentro de sus planificaciones actividades de RSE y



sostenibilidad empresarial, pues, con el tiempo, se han visto en la necesidad de aplicar políticas y estrategias que velen por el bienestar social y ambiental.

De su parte, y según Ormaza et al. (2020), la RSE se origina en el Ecuador a partir del accionar de las empresas industriales, por motivo que este sector es reconocido por su gran impacto al medio ambiente. Desde este antecedente, poco a poco se ha ido transmitiendo a otras organizaciones, logrando estandarizar su gran importancia y los beneficios que trae al implementarla. En este sentido, y bajo la fundamentación de Acosta et al. (2018), “la adaptación de prácticas socialmente responsables no solo ha contribuido al bienestar de la sociedad, sino que también ha demostrado ser valiosa para el éxito sostenible de las empresas” (p. 107).

En el contexto meramente de las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador, estas según Gualpa y Urbina-Poveda (2021) surgen como respuesta a la inclusión social, con el propósito de permitir que los sectores más vulnerables y comúnmente excluidos por la banca tradicional, accedan a fuentes de

financiamiento. Desde lo normativo, la Constitución de la República y la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS) establecen un marco legal que promueve la economía social y solidaria, donde las cooperativas desempeñan un papel protagónico. Adicionalmente, la LOEPS fomenta la adopción de prácticas de RSE y sostenibilidad, reconociendo su contribución al desarrollo local y al bienestar de las comunidades.

Algo importante de destacar según Piedra et al. (2019), es que las cooperativas financieras en el Ecuador se encuentran clasificadas según sus montos de activos, siendo aquellas incluidas en el segmento 1 las de mayor magnitud, y, a su vez, las que mejores prácticas de RSE divulgan a través de sus páginas web.

Por otra parte, la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril, es una institución de gran reconocimiento en la provincia de Manabí, por su excelente trayectoria y contribución al desarrollo de la comunidad del cantón Portoviejo y sus alrededores. Al ser una entidad financiera del segmento 1 del sector de la Economía Popular y Solidaria,

Huerta y Andrade (2021) reconoce que busca incrementar dentro de sus actividades la RSE para la generación de sostenibilidad, lo cual se visualiza dentro de la misión con su contenido de elementos sociales, económicos y ambientales.

En este contexto, la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril, a través de su basta presencia en el sector financiero ecuatoriano, se presenta como un caso de estudio relevante para analizar cómo las prácticas de RSE influyen en la sostenibilidad empresarial del modelo de negocio actual. Por tanto, la investigación pretende examinar los desafíos y prácticas implementadas por la Cooperativa y el impacto social y ambiental en su camino hacia la sostenibilidad, permitiendo detectar áreas deficientes para proporcionar soluciones, correctivos, mejoras y estrategias responsables, eficaces y oportunas. Por ello, y a raíz de lo manifestado, se expone como objetivo de esta investigación: “Analizar la influencia de la Responsabilidad Social Corporativa en la sostenibilidad empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril”.

2. Metodología

La investigación fue de carácter no experimental, pues las variables no se manipularon con el fin de conseguir una respuesta ante un estímulo. Complementariamente, se desarrolló un estudio cuantitativo a partir del uso de indicadores para la medición de la RSE en la cooperativa 15 de abril, y cuyos resultados se fueron describiendo buscando el nexo entre las variables, lo que también concibe la realización de una investigación descriptiva. Yucra y Bernedo (2020) concibe al estudio cuantitativo como, “la suma los paradigmas de los hechos, la estructura de la ciencia, la verificación de las hipótesis o hacer la investigación para cambiar un hecho” (p. 108).

En cuanto a los métodos utilizados, el desarrollo del artículo se centró en el deductivo, y, a partir de lo cual, el contenido tuvo un enfoque de lo general a específico, pero, adicionalmente, y desde un contexto de medición de la RSE, el modelo cuantitativo-comparativo fue el empleado con este cometido, y así establecer su situación actual en el medio en que se desenvuelve. Espinoza-Freire (2023) define al



método deductivo como, “es una vía alterna que ayuda organizar los nuevos conceptos, permitiendo un mayor acercamiento a la realidad de los hechos o fenómenos en estudio” (p. 36).

Respecto de las técnicas ejecutadas, la revisión documental permitió gestar información teórica válida alrededor de las variables, y, en esta dirección, fueron libros y revistas científicas las que fundamentaron la conformación del cuerpo o desarrollo del artículo. Además, y con fines de suscitar un mayor soporte a la investigación cuantitativa, se hizo uso de algunas bases de datos emitidas por la SEPS, pues esta entidad tiene como función el controlar y vigilar a las organizaciones que conforman la economía popular y solidaria, pero,

además, incentivar la sostenibilidad, transparencia y desarrollo, la inclusión social y el bienestar de los socios.

y la propia entidad objeto de estudio, de forma de calcular indicadores económicos, financieros y ambientales, estableciéndose entonces una perspectiva desde: desempeño financiero y social, innovación y acceso; educación y desarrollo, gobernanza y participación, impacto social y ambiental.

3. Resultados y discusión

De su parte, y alrededor de la aplicación del método cuantitativo-comparativo surgieron los siguientes resultados:

Tabla 1. Desempeño Financiero y Social (Captación de Ahorros y Otorgamiento de Créditos)

Indicador	Cooperativa 15 de Abril	Promedio del Sector	Análisis	Fuente
Crecimiento Anual de Depósitos	9%	19%	Este indicador entrega liquidez para cubrir necesidades crediticias de socios.	COAC 15 de abril, Boletín Coyuntura de SEPS, INEC, Base de datos SEPS.
Porcentaje de Depósitos de Bajos Ingresos	45%	51%	La cooperativa tiene muchos clientes que son de ingresos medios-altos, y no se especializan en personas de bajos ingresos de modo concreto	COAC 15 de abril y SEPS



Tasa de Morosidad de Créditos	9%	9,50%	El proceso de gestión de riesgo es muy técnico y prioritario.	SEPS
Porcentaje de Créditos a Microempresas	37%	41%	Dada su naturaleza, debería aumentarse este indicador en reprimenda de segmentos como el de consumo.	COAC 15 de abril y SEPS
Índice de Inclusión Financiera (IIF)	0,43	0,38	Existe mayor acceso al cliente respecto de puntos de atención y servicios de última tecnología.	Estudios Académicos, SEPS

Nota. Datos tomados de la SEPS (2024), INEC (2023) y Cooperativa 15 de abril (2024).

El fin de toda institución financiera, es entregar financiamiento a personas que lo necesiten en un momento determinado (se hallan en iliquidez), pero debe existir condiciones de liquidez bajo el crecimiento y buen manejo de los depósitos (captaciones). Arias et al. (2023) lo ratifica al disponer que. “los problemas de liquidez que posee la Cooperativa, presentan una afectación directa a la concesión de créditos” (p. 1351).

A su vez, y desde lo expuesto por Valarezo et al. (2024), la concesión de créditos exige se capte dinero por diversas modalidades de parte de la cooperativa. Por tanto, el aumento de los depósitos para la cooperativa 15 de abril ha sido positivo, sin embargo, se visualiza que el promedio del sector cooperativo financiero es mucho mayor, siendo esta una constante que se ha mantenido en los últimos años, a partir de la creación de un vínculo de

confianza hacia el sector cooperativo, algo que se logrado con la adecuada comunicación y transparencia de su accionar, algo que está reconocido por Costales et al. (2024).

Sin embargo, y según un Boletín de Coyuntura de la SEPS (2024) que aporta análisis de cifras del sector financiero y real de la economía popular y solidaria, son las cooperativas de menor tamaño (de segmentos diferentes al que pertenece la 15 de abril) las que muestran aumento de captaciones a partir de la adherencia de socios en rangos superiores. Aun cuando la variación de los depósitos en general es positiva, es importante que buen porcentaje de captaciones son de socios de bajos ingresos, pues, de esta manera, se fomenta el ahorro y la accesibilidad al crédito de quienes más lo requieren.



En base a lo dispuesto, debe reconocerse que el mercado financiero ecuatoriano se rige bajo términos de liberalización financiera, y, por tanto, las cooperativas pueden acoger como socios a cualquier tipo de personas, independientemente de los ingresos que puedan tener, sin embargo, y dado su propio objetivo natural, la prioridad de entrega de recursos debe darse a las familias de baja renta, y así procurar incrementar la otorgación de préstamos de tipo microempresarial.

Por tanto, no se puede limitar la adherencia de cualquier tipo de persona, pero, aun así, la cooperativa 15 de abril debe considerar mejorar este aspecto, pues el promedio del sector lo supera, algo que pudiera darse mediante la apertura de atención en parroquias rurales (otro indicador del balance social), y, mucho más, cuando según el Instituto Nacional

de Estadísticas y Censos (INEC, 2024), la pobreza es superior en sectores rurales y urbano marginales.

De su parte, y en lo concerniente al tratamiento óptimo de los recursos financieros disponibles (originados en depósitos, fundamentalmente), la morosidad es uno de los principales indicadores de este hecho, y, entre mayor sea la misma, menor cobertura de crédito tendrá los socios, de allí que este ratio no se halle muy elevado, aunque habría que tratar de disminuirlo. Ordoñez et al. (2023) así lo determinan. En esta dirección, y bajo normativas nacionales, es importante que la cooperativa 15 de abril se haya estructurado un departamento de gestión de riesgo, y donde se ubica personal especializado en este tipo de tema, lo cual ha sido esencial en esta dirección según criterio de la SEPS (2023).

Tabla 2. Innovación y Acceso (Servicios Financieros y Tecnología)

Indicador	Cooperativa 15 de Abril	Promedio del Sector	Análisis	Fuente
Usuarios de Banca Móvil	58%	69%	Se ha realizado una gran inversión en tecnología para los últimos años	COAC 15 de abril y SEPS
Transacciones Electrónicas (Anuales)	12%	24%	Reducción de tiempo para socios, además, disminución de uso de materiales de oficina.	COAC 15 de abril., Informe de Resultados estadísticos de inclusión del Banco Central



del Ecuador y
SEPS

Puntos de Atención en Zonas Rurales	0	87	Su atención se centra solamente al área urbana por política institucional.	COAC 15 de abril y SEPS
Índice de Satisfacción del Usuario (ISU)	4.8/5	4.2/5	Alta satisfacción, reflejando calidad en el servicio y atención.	Informes de Sostenibilidad, Estudios Académicos de la SEPS
Inversión en Tecnología (Anual)	\$30,00	\$20,00	Compromiso con la modernización y mejora continua.	Informes de Sostenibilidad de COAC 15 de abril y SEPS

Nota. Datos tomados de la SEPS (2024), Banco Central del Ecuador y Cooperativa 15 de abril (2024).

Según Serrano et al. (2025), el acceso a aparatos como el teléfono móvil es una realidad para todo el territorio ecuatoriano, lo que facilita una mejor comunicación con las entidades financieras en miras de demandar productos y servicios, en miras de satisfacer los requerimientos de las personas que, si poseen esta tecnología. La SEPS (2024) expone que, esta innovación no solo hace referencia a la adquisición de aparatos tecnológicos, sino también en lo relativo a procesos internos de toda índole.

La COAC 15 de abril se ubica dentro del segmento 1 de la clasificación emitida por la SEPS, y está considerada bajo esta circunstancia como una entidad de gran tamaño (monto de activos), y, por tanto,

necesita de gran inversión en tecnología para poder competir con las demás del mismo segmento. El Balance social de esta entidad muestra un 12% del presupuesto destinado a este rubro, lo que concibe se esté otorgando la relevancia del caso al tema. (Quiroz, 2023).

Aun con lo descrito, no descuida la atención en sus propias instalaciones, siendo, por tanto, importante, se mantenga la atención personalizada y directa en las propias oficinas. Arduino y Peñaloza (2018) lo ratifica al expresar que, “aún existe cierto número de clientes que prefieren asistir personalmente a las oficinas del banco, bien por desconfianza hacia los medios interactivos, por agrado a la atención personalizada o por el deseo de



compartir” (p. 9). El Balance social de la COAC 15 de abril así lo estima, y da cuenta que hay socios tienen esta preferencia aun, o, en todo caso, no poseen algún celular o laptop. (Quiroz, 2023).

Desde lo expuesto, se cuenta con varios puntos de atención en la

ciudad de Portoviejo, sin embargo, sería pertinente que esta estipulación se extienda a la zona rural (tal como se mencionó en un apartado anterior). De todos modos, la satisfacción en general es muy buena de parte de los clientes, lo cual provocará niveles superiores de sostenibilidad.

Tabla 3. Educación y Desarrollo (Promoción de Educación Financiera)

Indicador	Cooperativa 15 de Abril	Promedio del Sector	Análisis	Fuente
Talleres de Educación Financiera (Anuales)	5	3	Se trata de acudir a las comunidades, lo cual da un mayor sentido social	COAC 15 de abril y SEPS
Promedio participantes en talleres (Anuales)	26	21	Normalmente el hecho de capacitar en comunidades organizadas provoca una buena asistencia.	COAC 15 de abril y SEPS
Inversión en Proyectos Comunitarios (Anual)	\$8.500,00	\$6.200,00	Se tiene un presupuesto para este tipo de inversiones, lo que denota la preocupación desde la RSE.	COAC 15 de abril y SEPS
Beneficiarios de Proyectos Comunitarios	204	175	Los proyectos son parte de la planificación institucional, y se diseñan como parte de la planificación corporativa	COAC 15 de abril, INEC y SEPS
Índice de Desarrollo Comunitario (IDC)	0,67	0.73	Las necesidades de las comunidades son múltiples, y se trata de ejecutar los proyectos en zonas urbana-marginales o rurales, de ahí que el índice detallado este en buenos términos	COAC 15 de abril, INEC y SEPS

Nota. Datos tomados de la SEPS (2024), INEC (2023) y Cooperativa 15 de abril (2024).

Respecto de la Tabla 3, las cooperativas de índole financiera deben tener mercados objetivos diferentes a la banca, lo cual se encuentra fundamentado en Faz et al. (2022). Para el caso de la cooperativa 15 de abril, esta no se ha

especializado en algún segmento de la población de Portoviejo, y tiene productos y servicios muy similares a los bancos, lo cual queda corroborado en el hecho que los créditos de consumo y vivienda tienen gran porcentaje de concesión,



algo visualizado dentro de las estructuras de datos que se envían periódicamente a la SEPS.

Aun con lo descrito, existe una mayor preocupación por el desarrollo económico-social de sectores vulnerables (se visualiza en un Índice de Desarrollo Comunitario sea alto en la Tabla 3), no solo con la entrega de microcréditos, sino además por una serie de actividades desarrolladas como talleres de educación financiera y proyectos comunitarios, algo que no es exclusividad de la entidad objeto de estudio sino de todo el sector cooperativo ecuatoriano, dado que se ha establecido la Norma de Control sobre los Principios y Lineamientos de Educación Financiera para el año 2024. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2024).

Para el caso de los talleres citados, y según Quiroz (2023), estos tienen un propósito de contribuir a la inclusión social mediante un mejor uso de productos y servicios, lo cual directamente debería conllevar al desarrollo económico, y es loable que se supere el promedio de ejecución de estos para el sector cooperativo en general, lo que ha

mejorado la imagen de la COAC 15 de abril ante la comunidad. A partir del cumplimiento de los requisitos, los capacitados pueden hacer uso de créditos solicitados a la cooperativa en mención. Vallejo (2023) observa en este sentido que, “la educación financiera en las personas es un complemento fundamental en los procesos de inclusión y reducción de pobreza” (p. 4121).

En lo concerniente a los proyectos comunitarios, se trata de ayudar a comunidades que demuestren la carencia de ciertos servicios, y se le hace conocer las formas y beneficios del crédito para complementar lo realizado por dichos proyectos, y para lo cual se insertan estos proyectos en la debida planificación y presupuesto institucional, algo que se encuentra en correspondencia con Sierra et al. (2024). En esta dirección, se hace importante ampliar la cobertura de proyectos, pues, el INEC (2023), determina altos niveles de necesidades básicas insatisfechas (NBI) para Portoviejo (incluso en su urbe) con un 57,4%. De todos modos, es significativo que, tanto en monto de inversión como en cantidad de beneficiarios se tenga



valores superiores al promedio del sector cooperativo ecuatoriano.

Tabla 4. Gobernanza y Participación (Fomento del Cooperativismo)

Indicador	Cooperativa 15 de Abril	Promedio del Sector	Análisis	Fuente
Participación en Asambleas	58%	55%	No existen mayores incentivos para fomentar la participación	COAC 15 de abril y SEPS
Número de Comités de Socios	2	3	La poca participación contribuye a la baja conformación de comités de socios	COAC 15 de abril y SEPS
Incremento de nuevos socios	7,50%	8,60%	Establece la posibilidad de contribuir a mejorar el bienestar de más familias	COAC 15 de abril y SEPS
Índice de Gobernanza Cooperativa (IGC)	0.76	0,78	La observación pudo confirmar la existencia de una identidad corporativa que fomenta la RSE	COAC 15 de abril y SEPS
Porcentaje de Socios Activos	92%	86%	Alta lealtad y compromiso de los socios.	COAC 15 de abril y SEPS

Nota. Datos tomados de la SEPS (2024) y Cooperativa 15 de abril (2024).

En relación con lo detallado en la Tabla 4, el sector financiero ecuatoriano tiene un alto nivel de competitividad, lo cual, no solo se produce entre entidades cooperativas, sino además de estas con la banca, y muy especialmente para aquellas insertadas dentro del segmento 1, tomando más trascendencia lo expuesto en una economía de mercado, a partir de que una persona puede establecer vínculos con varias instituciones financieras. Tapia (2023) exime que esta condición resulta de la necesidad de captar más depósitos. Aun así, es significativo que el porcentaje de socios activos sea

elevado, y superior al promedio del sector. Lo anterior, concibe una mayor probabilidad de cubrir crediticiamente a más familias.

De su parte, y según el criterio de León-Bermeo y Murillo-Párraga (2021), la toma de decisiones es parte fundamental de la gestión de toda cooperativa financiera, siendo la participación de todos los integrantes un medio para buscar su mayor efectividad, pues, de esta manera, se puede aportar variedad de estrategias para disminuir las problemáticas evidenciadas, y, es un poco preocupante que, este indicador, no se presente en un alto porcentaje a partir de la asistencia de



socios a asambleas. Nuñez et al. (2020) lo reconoce al determinar que, “la participación de los asociados en la gestión cooperativa

resulta una condición necesaria para el funcionamiento efectivo de la organización” (p. 2).

Tabla 5. Impacto Social y Ambiental (Inclusión Financiera y Sostenibilidad)

Indicador	Cooperativa 15 de Abril	Promedio del Sector	Análisis	Fuente
Población Local con Acceso a Servicios	78%	63%	El promedio del sector es menor dado cooperativas que se ubican en el sector rural	COAC 15 de abril y SEPS
Cuentas de Ahorro de Bajo Monto	47%	53%	Los ingresos de las personas determinan el nivel de ahorro, siendo esta la causa para que buen porcentaje de cuentas tengan bajo monto	COAC 15 de abril y SEPS
Reducción de Consumo de Papel	25%	18%	Compromiso con la sostenibilidad ambiental y eficiencia operativa.	COAC 15 de abril y SEPS
Índice de Sostenibilidad Ambiental (ISA)	0,23	0,45	Es poco lo actuado desde el ámbito medio ambiental, y más atención se le otorga a lo económico-financiero	COAC 15 de abril y SEPS

Nota. Datos tomados de la SEPS (2024) y Cooperativa 15 de abril (2024).

Si bien, el alcance económico y social más próximo de las cooperativas debe ser su población objetivo (identificada con anterioridad), no es menos cierto que su accionar debe influir en la mejora de la comunidad en general, y, más aún cuando, existen ciertos sectores con alto nivel de pobreza en Portoviejo, algo reconocido por el INEC (2023).

En todo caso, y dada las carencias aun presentes en la mencionada ciudad, sería importante se busquen mecanismos para incrementar la cobertura del microcrédito.

Desde el ámbito específico de la RSE hacia la sostenibilidad ambiental (muy vinculada con la económica y financiera), se tienen buenas iniciativas en la reducción del uso del papel en las labores diarias, lo cual se está evitando a partir de la promoción de la banca virtual, pero, y tal como se observa en la Tabla 5, falta aún mucho por mejorar el Índice de Sostenibilidad Ambiental, aun cuando para todo el sector es un indicador que se halla en un valor deficiente. Toala (2024) reconoce que, la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril está realizando un buen trabajo en términos de RSC y



sostenibilidad, pero hay áreas, como el crecimiento económico de la comunidad y la austeridad en el uso de recursos, donde podría mejorar.

4. Conclusiones

La ejecución de RSE debe ser planificada para en lo posterior sea evaluada desde los contextos económico, social y ambiental, existiendo diversidad de criterios en cuanto al método apropiado para su medición, de forma de observar si lo alcanzado es lo que se proyectó dentro del plan.

Centrado en el método cuantitativo-comparativo, la cooperativa 15 de abril tiene fortalezas en indicadores como crecimiento de depósitos, inversión en tecnología, cobertura de proyectos comunitarios y talleres de educación financiera, lo cual, ya sea de forma directa o indirecta, provoca se origine una mayor posibilidad de acceso al microcrédito como forma de incrementar su bienestar. Esta condición le otorga altos niveles de liquidez y solvencia, y por tanto de sostenibilidad. Sin embargo, se debe mejorar en disminuir la tasa de morosidad (aunque está en parámetros normales), aumentar los

puntos de atención en el sector rural donde hay más pobreza, y más que todo la participación de los socios en las decisiones tomadas periódicamente.

Finalmente, sería esencial que los resultados obtenidos mediante este estudio sean el punto de partida para cambios que deben producirse, y así los porcentajes de ciertos indicadores que miden la RSE mejoren para la cooperativa 15 de abril.

Bibliografía

- Acosta, M., Lovato, S. y Buñay, J. (2018). La responsabilidad social corporativa y su rol en las empresas ecuatorianas. *Revista Lasallista de Investigación*, 15 (2), 105-117.
<https://revistas.unilasallista.edu.co/index.php/rldi/article/view/>
- Arduino, A. y Peñaloza, A. (2018). Comportamiento de los clientes bancarios frente a los servicios electrónicos. *Actualidad Contable*, 21 (37), 1-10.
<https://www.redalyc.org/journal/257/25755483002/html/>
- Arias, I., Maliza, E., Puente, M. y Izurieta, C. (2023). El riesgo de liquidez y su incidencia en la concesión de créditos en la



- Cooperativa de ahorro y crédito Sumak Samy. Polo del Conocimiento, 8 (1), 1350-1369.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9284310>
- Bom-Camargo, Y. (2021). Hacia la responsabilidad social como estrategia de sostenibilidad en la gestión empresarial. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(2), 130-146.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/racs/article/view/35903>
- Costales, R., García, J., Navarrete, F., y Samaniego, C. (2024). Estudio de competitividad post pandemia covid para cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el cantón Riobamba, 2021. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5 (1), 54-70.
<https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1571/1931>
- Cusme, L., Gómez, J. y Pila, K. (2024). La sostenibilidad de las entidades financieras en base a la conducta ética empresarial: caso de estudio la ciudad de Santo Domingo. *Dominio de las Ciencias*, 10(3), 1187-1201.
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/3975/8302>
- Delgado, M., Mendoza, W., Quinche, A. y Ponce, M. (2021). Impacto de la economía popular y solidaria en el sector cooperativo ecuatoriano. *RECIMUNDO*, 5(2), 426-439.
<https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1230/1743>
- Espinoza-Freire, E. (2023). La enseñanza de las ciencias sociales mediante el método deductivo. *Revista Mexicana de Investigación e Intervención Educativa*, 2 (2), 34-41.
<https://pablolatapisarre.edu.mx/revista/index.php/rmi>
- Faz, W., Mendoza, C., Soto, V. y Ramírez, A. (2022). El rol de las cooperativas de ahorro y crédito en el sector microempresarial del Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 7 (7), 2500-2517.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9042885>
- García, A., Echeverri, A. y Vieira, J. (2021). Responsabilidad social corporativa y gobernanza: una revisión. *Revista Universidad y Empresa*, 23(40), 206-231.
<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/9389/9450>
- Gualpa, A. y Urbina-Poveda, M. (2021). Determinantes del desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Revista Economía y Política*, 1(34), 112-129.
<https://publicaciones.ucuenca>



- .edu.ec/ojs/index.php/REP/article/view
- Horna, E., Peralta, M., Horna, E. y Heredia, F. (2023). Relación entre gestión pública y el desarrollo sostenible, revisión literaria. *PODIUM*, 12 (44), 81-102.
- Huerta-Estévez, A. y Andrade-Estrada, M. (2021). Responsabilidad social empresarial en la misión, visión y valores de las principales empresas en México. *Estudios sociales. Revista de Alimentación Contemporánea y Desarrollo Regional*, 31(57), 1-22. <https://doi.org/10.24836/es.v31i57.1109>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2024). Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo Subempleo. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2023). Población: necesidades básicas insatisfechas total nacional. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/plugins/download-monitor/download.php?id=341&force=1>
- Jiménez-Jiménez, A., Gessa-Perera, A. y Baena, Tortosa, E. (2021). Compromiso cultural y artístico de las organizaciones empresariales en el ámbito de la RSE. *Brazilian Journal of Business*, 3(1), 202-220. <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJB/article/view/23527/18905>
- Kingo, L (25 de julio de 2019). El Pacto Mundial de la ONU: la búsqueda de soluciones para retos globales. Organización de las Naciones Unidas. <https://www.un.org/es/cr%C3%B3nica-onu/el-pacto-mundial-de-la-onu-la-b%C3%BAsqueda-de-soluciones-para-retos-globales>
- Labrador, O. (2020). Gestión y responsabilidad social cooperativa: su indisoluble unidad de la actualidad. *Cooperativismo y Desarrollo*, 8 (2), 160-165. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8379849.pdf>
- León-Bermeo. y Murillo-Párraga (2021). Análisis financiero: gestionar los riesgos en las cooperativas de ahorro y crédito segmento 1. *Koinonía*, 6 (12), 1-10. <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967011/html/>
- Márquez, J., Alcívar, B., Negrín, E. y González, M. (2023). La importancia de la responsabilidad social empresarial y la cultura organizacional en una empresa constructora. *EPISTEME*, 10 (4), 452-465.

- <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/3230>
- Martínez, R. y Rodríguez del Bosque, I. (2023). Revisión teórica del concepto y estrategias de medición de la responsabilidad social corporativa. *Prisma Social*, 5 (11), 321-350. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=47>
- Núñez, C., García, L. y Jara, D. (2020). La participación en la gestión cooperativa. Una experiencia cubana. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina en línea*, 9 (1), 1-12. <http://scielo.sld.cu/pdf/reds/v9n1/2308-0132-reds-9-01-e14.pdf>
- Ordoñez, J., Lucero, B., Zamora, G. y Cárdenas, J. (2023). Modelo expertones para disminuir la morosidad de cartera en cooperativas de ahorro y crédito. *Enfoques*, 7 (25), 1-11. <https://www.redalyc.org/journal/6219/621977178003>
- Ormaza, J., Ochoa, J., Ramírez, F. y Quevedo, J. (2020). Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: abordaje desde la agenda 2030. *Revista de Ciencias Sociales*, 26 (3), 1-11. <https://www.redalyc.org/journal/280/280635>
- Piedra, A., Hinojosa, A., Guevara, M. y Erazo, J. (2019). Responsabilidad Social en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador: una medición desde la web. *Telos: Revista De Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 21(3), 618-631. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99360575016>
- Puentes, A. y Lis-Gutiérrez, M. (2018). Medición de la responsabilidad social empresarial: una revisión de la literatura (2010-2017). *Suma de Negocios*, 9 (20), 145-152. <https://www.redalyc.org/journal/6099/609964309008/html/>
- Quiroz, S. (2023). Informe del balance social, año 2023. Cooperativa 15 de abril. https://www.coop15abril.fin.ec/images/responsabilidad_social/pdf/Balance%20Social%202022_.pdf
- Sánchez-Rodríguez, G. y Anzola-Morales, O. (2021). Desarrollo y sostenibilidad: una discusión vigente en el sector turístico. *Letras Verdes*, 12 (29), 29-47. <https://revistas.flacsoandes.edu.ec/letrasverdes/article/view/4702/3755>
- Serrano-Orellana, K., Molina-Andrango, V., Franco-Gómez, M. y Coronel-Ojeda, A. (2025). Uso de tecnologías digitales por grupos



- sociodemográficos en Ecuador: análisis de generación Z y los teléfonos inteligentes. *Sociedad y Trabajo*, 8 (1), 18-39. <https://doi.org/10.51247/st.v8i1.459>
- Sierra, Y., Alonzo, M. y Cajas, M. (2024). Cooperativas de ahorro y crédito e inclusión financiera. *COODES*, 12 (1), 1-14. <http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v12n1/2310-340X-cod-12-01-e674.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2024). Boletín de coyuntura a diciembre de 2023. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Boletin-coyuntura-Dic-2023.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2023). Análisis de riesgo de crédito del sector financiero popular y solidario. www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Riesgo-de-Credito-SFPS-Corregido.pdf
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2023). Capacitación de administración integral de riesgos. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Administracion-Integral-Riesgos.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2024). Resolución No SEPS-IGT-IGS-IGJ-INFMR-INGINT-2024-0172. https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/RESOLUCION%CC%81N-Nro.-SEPS-IGT-IGS-IGJ-INFMR-INGINT-2024-0172_firmado.pdf
- Tamayo, C. y Ruiz, M. (2018). De la responsabilidad social empresarial al balance social. *Cofin La Habana* 12(1), 304-320. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612018000100020&script=sci_abstract&tlng=en
- Tapia, E (2023, junio 16). Ecuatorianos ahorran más a plazo, atraídos por los intereses. *Primicias en línea*. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/banca-cooperativas>
- Toala, S., Arredondo, M., y Hernández, R. (2024). Responsabilidad Social Corporativa y sostenibilidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador. *Revista San Gregorio*, 12 (57), 104-125. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/v1n57/2528-7907-rsan-1-57-00104>
- Valarezo, M., Ramos, A. y Pantoja-Díaz, O. (2024). Riesgo de crédito en instituciones financieras en Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29 (12), 1461-1476.



<https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.e12.35>

Vallejo, J. (2023). La importancia de la educación financiera en las familias ecuatorianas. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4 (1), 4121-4135. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.553>

Yucra, T., y Bernedo, L. (2020). Epistemología e investigación cuantitativa. *Rev. Igobernanza*. 39 (12), 107-120. <https://doi.org/10.47865/igob.vol3.2020.88>