



Revista Internacional de Investigación e Innovación Tecnológica

Página principal: www.riit.com.mx

La incidencia de la responsabilidad social corporativa sobre el sector cooperativo financiero. Caso segmento cinco en Chimborazo-Ecuador

The incidence of corporate social responsibility on the financial cooperative sector. Segment five case in Chimborazo-Ecuador

Pucha-Medina, P.M.^a, Muyulema-Allaica, J.C.^b, Chiluzza-Naula, J.V.^c, Sánchez-Macías, R.A.^d

^a Dpto. Administración de Empresas, Universidad de Cantabria; C.P. 39005, Santander, Cantabria-España.

^b Posgrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Manabí; C.P. 130105, Portoviejo, Manabí-Ecuador.

^c Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, Universidad Nacional de Chimborazo; C.P. 060110, Riobamba, Chimborazo-Ecuador.

^d Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática. Universidad Estatal de Bolívar; C.P. 020103, Guaranda, Bolívar-Ecuador.

pumepm@hotmail.com; jmuyulema@pucesm.edu.ec; jessikaj1992@gmail.com; rsanchez@ueb.edu.ec

Innovación Tecnológica: Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

Área de aplicación Industrial: Sector Cooperativo Financiero del segmento cinco en Chimborazo-Ecuador.

Enviado: 10 febrero 2021

Aceptado: 12 agosto 2021

Abstract

The objective of this article is focused on analyzing the effect of Corporate Social Responsibility (CSR) in the Financial Cooperative Sector (FCS). The methodology was based on a non-experimental research, with a mixed methodological approach, with exploratory, descriptive and correlational scope when addressing a little-studied topic and the analogy between its variables. To do this, a survey was applied to a sample composed of 34 CSR microfinance institutions that are part of segment five, in the province of Chimborazo, during the period 2019. The variables attributed to the CSR measurements were the six CSR principles, these being: transparency, standards, self-assessment, socially responsible management, responsible consumption and information framework. The items of the questionnaire were tested using Cronbach's Alpha, obtaining in the items results higher than 0.9, which implies a high consistency of the data. The results showed that the Savings and Credit Co-operatives (SACCOs) of segment five comply with the CSR principles, mainly in the Transparency item (87%). Faced with this situation, it is essential to note that CSR has a positive impact on the

Financial Intermediation of the FCS, becoming an alternative economic current to overcome the approach of the neoliberal economic current. In this context, the development of CSR in the FCS begins, not only to satisfy the pressures and demands of the different regulatory entities and interest groups, but also as an instrument to manage the corporate, ethical, social and environmental image of each one. of the SACCOs.

Keywords: Corporate Social Responsibility (CSR); Financial Cooperative Sector; Management; Society, Chimborazo-Ecuador.

Resumen

El objetivo de este artículo se centra en analizar el efecto de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en el Sector Cooperativo Financiero (SCF). La metodología se fundamentó en una investigación de carácter no experimental, con un enfoque metodológico mixto, con alcance exploratorio, descriptivo y correlacional al abordar un tema poco estudiado y la analogía entre sus variables. Para ello, se aplicó una encuesta al censo compuesto por 34 instituciones microfinancieras del SCF que forman parte del segmento cinco, en la provincia de Chimborazo, durante el periodo 2019. Las variables atribuidas a las mediciones de RSC fueron los seis principios de RSC, siendo estos: transparencia, normas, autoevaluación, gestión socialmente responsable, consumo responsable y marco de la información. Los ítems del cuestionario se probaron mediante el uso de Alfa de Cronbach, obteniendo en los ítems resultados superiores a 0.9, lo que implica una alta consistencia de los datos. Los resultados mostraron que las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) del segmento cinco cumplen con los principios de RSC, principalmente en el ítem de Transparencia (87%). Ante esta situación, es imprescindible acotar que la RSC impacta positivamente en la Intermediación Financiera del SCF, constituyéndose en una corriente económica alternativa para superar el enfoque de la corriente económica neoliberal. En este contexto comienza el desarrollo de la RSC en el SCF, no solo para satisfacer las presiones y exigencias de los distintos entes reguladores y grupos de interés sino además como un instrumento para gestionar la imagen corporativa, ética, social y ambiental propia de cada una de las COAC.

Palabras claves: Responsabilidad Social Corporativa (RSC); Sector Cooperativo Financiero; Gestión; Sociedad, Chimborazo-Ecuador.

1. Introducción

La inclusión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en la práctica empresarial es más que una tendencia, la importancia que está adquiriendo va en aumento debido a la implicación y compromiso con la sociedad (Ahmad, Lensink, & Mueller, 2020). En la actualidad, es una necesidad para todas las empresas que buscan el desarrollo

sostenible como requisito previo en su negocio, integrando de manera voluntaria aspectos sociales, ambientales a los grupos de interés. Y si bien, el tema de la RSC es relevante para su sostenibilidad en el ámbito de cualquier organización, en el Sector Cooperativo Financiero (SCF) lo es particularmente, debido a su efecto directo en la sociedad (Muyulema-Allaica, et al., 2019; Brickell, et al., 2020). Las microfinanzas juegan un papel determinante

en la inclusión social y financiera de los países, al proporcionar productos y servicios financieros para actividades de producción y comercialización en pequeña escala, haciendo frente a los problemas de acceso al crédito (Cichowicz, 2018). Bajo este panorama, las entidades de intermediación financiera a nivel internacional, están aplicando conscientemente las prácticas de RSC, logrando con ello mantenerse en el tiempo por su impacto positivo sobre su desempeño (Danstun & Harun, 2020).

La RSC es un tópico que ha estado estudiado y analizado por un gran número de investigadores, lo que ha conducido en los últimos años a indagar la relación del desempeño social y el desempeño financiero en las organizaciones, dando paso a examinar diferentes temas en términos de RSC que incluyen decisiones financieras, comportamiento del consumidor y ética empresarial (Castro-Alfaro et al., 2016). Una de las cuestiones más debatidas es la evaluación del impacto de las instituciones bancarias en términos de sostenibilidad, especialmente en relación con su efecto en el alivio de la pobreza, el desarrollo y la inclusión financiera, buscando mejorar el desempeño de los proyectos de microcréditos y su impacto en el bienestar de los individuos y la sociedad (Halkos & Nomikos, 2021; Mora-Mayoral & Martínez-Martínez, 2018).

Pese a todo el trabajo académico perpetrado para posicionarse como una tendencia, la RSC aún no tiene un sustrato conceptual sólido, lo que da origen a muchas ambigüedades y la dilatación en unificar el concepto de RSC (Nguyen, 2020; Luzuriaga, 2019). Sin embargo, se logra descubrir entre cada uno de estos aportes una correspondencia con temas como la satisfacción de los clientes internos y externos, el desarrollo sostenible, la calidad, la preservación de los recursos, el impacto

sobre la economía nacional, entre otros (De la Cuesta, 2004; Lizcano-Prada & Lombana, 2018). En el Ecuador, se considera parte del segmento cinco; dentro del Sector Financiero Popular y Solidario; a aquellas organizaciones microfinancieras cuyo monto en sus activos no supera el USD 1'000.000,00, estipulado por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera para generar estabilidad y solidez a las necesidades del sector (Pucha-Medina, et al., 2019).

Dentro de este contexto, se plantea este trabajo cuyo objetivo fundamental es ofrecer un análisis correlacional relevante de los principios de RSC en el marco del SCF del segmento cinco en Chimborazo-Ecuador, con enfoque metodológico mixto, contribuyendo a la literatura existente e identificando lo que aún queda por investigar.

La primera sección del artículo ofrece una breve introducción a la RSC y del SCF del segmento cinco, en referencia a las bases teóricas relevantes y de actualidad, la segunda describe la metodología de la investigación. La tercera sección presenta los resultados de la investigación. La cuarta sección presenta la discusión. En la quinta sección, se enuncia las conclusiones y posibles líneas de investigación.

1.1 Datos relevantes y actuales de RSC

A la hora de abordar las definiciones sobre RSC, existen diversas connotaciones al respecto, que coadyuvan a las organizaciones de diferentes áreas a reparar todos los ámbitos de la empresa, influyendo de manera positiva en el ámbito ambiental, económico y social de su entorno e interesados en la organización, logrando a mediano y largo plazo un desarrollo sostenible (Caba, Haro de Rosario, Saraite,

& Gálvez, 2016; Vilasmil-Molero, 2016; Rodríguez-Cala, Calle-Rodríguez, Durán-García, Zöller, & Pons-Rodríguez, 2019; Lizcano-Prada & Lombana, 2018; Mora-Mayoral & Martínez-Martínez, 2018). Bajo este prisma Gómez-Nieto & Martínez – Domínguez (2016) sostiene que una organización es socialmente responsable cuando su estrategia organizacional origina el desarrollo de prácticas transparentes en el foro interno y externo a la empresa de manera ética. De acuerdo con De la Cuesta (2004), quien señala que la RSC se visibiliza en la empresa cuando se convierte en un ente social donde los grupos de interés son el objetivo principal de la estrategia corporativa.

Con la llegada de la RSC, diversos son los matices y vínculos disponibles en investigaciones que expresan analizar su incidencia en áreas específicas, vinculando aspectos esenciales de estrategia, con la intención clara de indagar sobre el efecto concreto que ejerce la RSC en las organizaciones (Castro-Alfaro, Mercado-León, & González-Pérez, 2016; Escamilla-Solano, Plaza -Casado, & Flores-Ureba, 2016; Pérez-Martínez & Topa, 2018; Lizcano-Prada & Lombana, 2018). Desde las condiciones específicas de estudios empíricos, documentales, descriptivos, de casos, análisis de contenidos o de memorias anuales, entre muchos otros, los autores llegan a un consenso sobre la medición de la RSC, a través de evaluaciones cuantitativas, a fin de visualizar en las organizaciones su nivel y evolución en términos de respuestas al consumidor, gestión empresarial, marketing e imagen de las empresas, logrando de esta manera, el diálogo con los grupos interesados (Orozco-Toro & Ferré-Pavía, 2017).

La RSC es interdisciplinaria como multidisciplinaria, con valores fundamentales incluyentes de derechos

humanos, protección ambiental, desarrollo comunitario, relaciones con proveedores, monitoreo y otros factores de las partes interesadas, orientada a mejorar la imagen de la corporación en áreas relevantes conectadas a su línea de operaciones, abarcando todos los ámbitos comprometidos con los intereses sociales, éticos y los *stakeholders* de las organizaciones (García-Santos & Medero-Gómez, 2016). A pesar de no disponer de un enfoque regulatorio, la RSC dispone de suficiente impacto en la solución de los problemas, encauzado por el compromiso estratégico de una línea simple que le permita concebirse a largo plazo (Castro-Alfaro, et al., 2016).

Con la referencia antes expuesta, Brown (2010) menciona seis principios fundamentales de RSC aplicadas a las empresas, para disponer de contribuciones responsables compartida entre la organización y la comunidad. Básicamente los principios determinados son: Transparencia, Normas, Autoevaluación, Gestión socialmente responsable, Consumo socialmente responsable y Marcos o estructuras de información sobre RSC, que buscan el desarrollo y superación mediante la relación ganar-ganar. Estos principios ajustan su comportamiento a normas, valores y perspectivas sociales, ambientales y económicos que predominan en su entorno, a más de los legales.

De todo ello queda una conclusión principal, y es que muy a pesar de los avances alcanzados, aún existen muchos aspectos por abordar, sobre todo, en lo relacionado con el SCF, de las percepciones que tiene el Segmento Cinco sobre la RSC. A pesar de la importancia del tema de estudio, cabe destacar que muchos autores han tratado el tema de la RSC en diversas organizaciones en el Ecuador (Acosta-Véliz, et al., 2018; Coba-Molina, et al.,

2017; Saltos & Velázquez, 2019; Ortiz-Criollo, et al., 2018; Luzuriaga, 2019; Puente-Tituaña, et al., 2018; Tello-Caicedo, et al., 2018; Villacís-Laínez, et al., 2016) pero son pocos los estudios que se han publicado respecto a la incidencia de la RSC en el SCF (Muyulema-Allaica, et al., 2019; Peña-Vélez, et al, 2019), menos aún en el caso del segmento cinco en la provincia de Chimborazo-Ecuador.

Bajo estos contextos, se planteó este trabajo cuyo objetivo fundamental fue analizar el efecto de las instituciones microfinancieras del segmento cinco en el marco de los principios de Responsabilidad Social Corporativa establecidos por Brown (2010).

1.2 Sector Cooperativo Financiero (SCF)

En el Ecuador, el sistema de cooperativas de ahorro y crédito (COAC), inicia en el siglo XIX en las ciudades de Quito y Guayaquil con la modalidad de organizaciones gremiales, siendo su objetivo contribuir al bienestar de sus asociados. Posteriormente, en las décadas de los sesenta y setenta, el sistema cooperativo dispone de mayor impulso, por medio del apoyo económico y

técnico de la Agencia Internacional para el Desarrollo del Banco Mundial y de la Asociación Nacional de Uniones de Crédito-CUNA, procurando la autoayuda, autogerencia y autoresponsabilidad de sus socios miembros. Durante el año 1985, se ratificó la naturaleza de las Coac, estableciéndose un ente de supervisión y control enfocado a mejorar su desenvolvimiento y el progreso del mismo, considerándose actualmente como parte primordial del sistema financiero ecuatoriano (Jácome-Estrella H. d., 2019; Jácome-Estrella & Cordovez, 2004).

El SCF en el Ecuador se encuentra conformado por Cooperativas de Ahorro y Crédito-Coac, que contribuyeron al financiamiento de los sectores históricamente excluidos por la banca privada, segmentadas en cinco grupos de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos (Junta de Regulación Monetaria y Financiera, 2015) (ver Figura 1). Este sector se encuentra regulado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria-SEPS, la cual supervisa y controla a las 560 Coac registradas a diciembre de 2019, disponiendo a la vez de información de calidad para el sistema financiero nacional (ver Tabla 1).

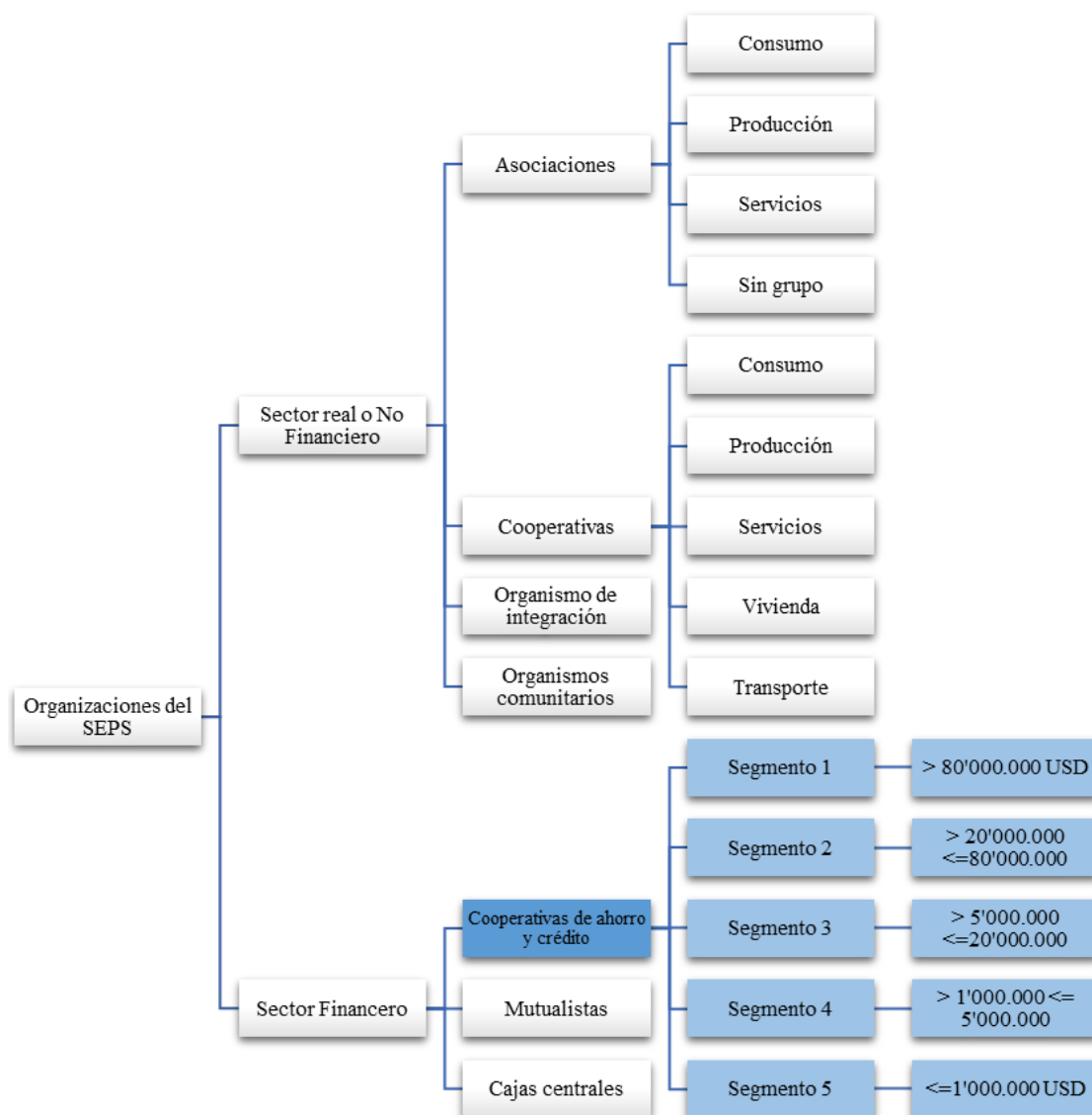


Figura 1. Estructura del Sector Económico Popular y Solidario.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos publicados por la Superintendencia de EPS & LOEPS (2018, pág. 41).

Tabla 1. Organizaciones del sector financiero en el Ecuador.

Etiquetas de fila	CAJA CENTRAL	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO	CORPORACIÓN	ENTIDAD DE APOYO	MUTUALISTA	ORGANISMOS DE INTEGRACION	Total general
NO APLICA				1		15	16
SEGMENTO 1	1	32	1				34
MUTUALISTA					4		4
SEGMENTO 2		42					42
SEGMENTO 3		80					80
SEGMENTO 4		166					166
SEGMENTO 5		218					218
Total general	1	538	1	1	4	15	560

Fuente: Elaboración propia con base en la (SepS, 2019).

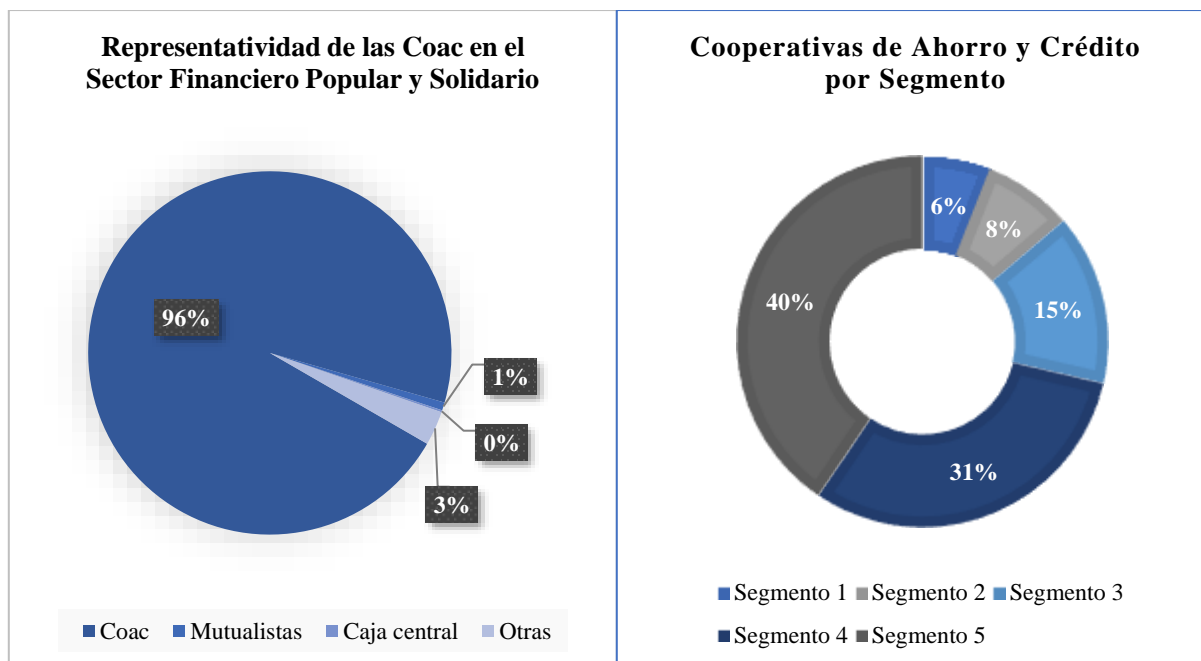


Figura 2. Representación del Sector Financiero Popular y Solidario y las Coac por segmento.

Fuente: Elaboración propia.

Según el reporte de la SEPS (2019), existen 560 entidades activas como parte del sector financiero popular y solidario, de las cuales el 96% son cooperativas de ahorro y crédito. Estas a su vez se clasifican por segmento, encontrándose 32 establecidas en el segmento uno, 42 en el segmento dos, 80 en

el segmento tres, 166 en el segmento cuatro y 218 en el segmento cinco (ver Figura 2). Este último segmento concentra el 40% a nivel nacional. El 16% del segmento cinco se sitúa en la provincia de Chimborazo y el 59% (20 Coac) se concentran en la capital provincial (ver Tabla 2).

Tabla 2. Número de COAC en la provincia por segmento.

Etiquetas de fila	No Aplica	Segmento 1	Segmento 2	Segmento 3	Segmento 4	Segmento 5	Total general
Chimborazo	1	2	3	4	11	34	55
Alausí					1	2	3
Chambo						1	1
Chunchi					1	1	2
Colta						4	4
Cumandá			1		1		2
Guamote					1	5	6
Guano						1	1
Pallatanga				1			1
Riobamba	1	2	2	3	7	20	35
Total general	1	2	3	4	11	34	55

Fuente: Elaboración propia con base en la (Seps, 2019).

Aunque Ecuador es considerado en Latinoamérica como guía en normativa sobre economía social y solidaria, en estas

no se visibilizan herramientas para acreditar de manera incuestionable los procesos de RSC en el SCF. Ante los datos hallados del

sector y el segmento específico, se refleja vocación por parte de las Coac para llegar a la población descuidada por la banca privada y la inclusión al sistema financiero formal. El segmento cinco de las Coac dispone de potencial para un desarrollo equitativo y sostenible en el país. En este sentido, se busca identificar la incidencia de la RSC dentro de las organizaciones de la economía social, siendo de vital importancia para la dinamización del sector y desarrollo integral y sustentable de la población.

2. Metodología

Diseño de investigación

El objetivo principal de este estudio se centra en analizar el efecto de la RSC en el SCF. La investigación es de carácter no experimental, con un enfoque metodológico mixto, con alcance exploratorio; al ser un tema poco abordado en el sector; descriptivo; por analizar los principios de RSC en la población definida; y

correlacional, puesto que busca la relación significativa existente entre dos variables. El análisis del estudio se basa en encuestas estructuradas en función a los principios de la RSC, aplicadas a los ejecutivos representantes de las entidades del SCF que forman parte del segmento cinco, en la provincia de Chimborazo, durante el periodo 2019.

Universo, población y censo

- Universo: Representantes de cada una de las Coac del segmento cinco de la provincia de Chimborazo.
- Población: La población de estudio ascendió a 34 unidades de observación (ver Tabla 3).
- Censo: El censo estuvo conformado por el total de la población definida (34 COAC perteneciente al SCF del segmento cinco de la provincia de Chimborazo), domiciliadas en los 10 cantones y 61 parroquias.

Tabla 3. Población de estudio.

Coac del segmento cinco de la provincia de Chimborazo (cantones)		Frecuencia	%
1	Cantón Alausí	2	6%
2	Cantón Chambo	1	3%
3	Cantón Chunchi	1	3%
4	Cantón Colta	4	12%
5	Cantón Cumandá	0	0%
6	Cantón Guamote	5	14%
7	Cantón Guano	1	3%
8	Cantón Pallatanga	0	0%
9	Cantón Penipe	0	0%
10	Cantón Riobamba	20	59%
Total		34	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la (COSEDE, 2017).

3. Resultados

Para examinar el cumplimiento de los principios de RSC en las Coac del segmento cinco de la provincia de Chimborazo, se

utilizó una encuesta con preguntas estructuradas basada en los principios establecidos por Brown (2010), previamente compuestas por tres criterios de respuestas; Si, No sé y No; adoptada por

Muyulema-Allaica et al., (2019) caracterizado por ser un método explícito y evaluativo. Previo a la recolección de datos, se comprobó la validez interna del cuestionario como su fiabilidad. Los ítems del cuestionario se probaron mediante el uso de Alfa de Cronbach, donde todos los ítems; que miden Transparencia, Normas,

Autoevaluación, Gestión socialmente responsable, Consumo responsable y Marco o estructura de la información; mostraron una alta consistencia interna al disponer de valores superiores a 0.9. En la Tabla 4 se presenta los datos recolectados de la encuesta aplicada.

Tabla 4. Resultados de la encuesta.

N°	Pregunta	Resultados			Total
		Si	No sé	No	
<i>Principio: Transparencia</i>					
1	¿La misión y visión empresarial expresa la RSC de la Coac?	34	0	0	34
2	¿Considera que el concepto de RSC involucra a todas las áreas del negocio?	34	0	0	34
3	¿Los objetivos estratégicos son planificados y comunicados por todos los niveles organizacionales?	25	6	3	34
4	¿La Coac informa a los socios e interesados de los resultados obtenidos en el periodo fiscal?	25	0	9	34
<i>Principio: Normas</i>					
5	¿Existe un código de conducta de la Coac?	25	0	9	34
6	¿Cuenta la Coac con políticas/estrategias/sistema formal de RSC?	20	0	14	34
7	¿Existen iniciativas y normas en materia de sostenibilidad y RSC?	19	3	12	34
8	¿Cumple sistemáticamente la normativa pública con el fin de establecer metodologías para la determinación de las condiciones socio-ambientales en la operación de proyectos?	21	0	13	34
<i>Principio: Autoevaluación</i>					
9	¿La Coac tiene implantado un sistema de medición, registro y control de las iniciativas de protección y mejora medioambiental?	7	0	27	34
10	¿Se evalúa la gestión en cuanto al cumplimiento de las metas programadas?	26	3	5	34
11	¿Se mide la satisfacción de los clientes?	29	0	5	34
12	¿Se evalúa los proyectos sociales efectuados?	11	0	23	34
<i>Principio: Gestión socialmente responsable</i>					
13	¿Se aplican criterios que cumplan con la legalidad vigente?	29	0	5	34
14	¿Las acciones éticas, sociales y medioambientales aplicadas por la Coac, se direccionan en la concesión de crédito, de inversión, captación de fondos e intermediación de servicios?	16	0	18	34
15	¿Existe otra práctica de cuidado del entorno a más del reciclaje de papel y el ahorro de energía dentro de la Coac?	13	0	21	34
16	¿Se crean proyectos sociales destinados a la comunidad y sector donde más socios disponen?	22	0	12	34
<i>Principio: Consumo responsable</i>					
17	¿La atención y los servicios sociales que brinda la Coac en forma directa, son de calidad?	34	0	0	34
18	¿Se consideran criterios relacionados con el desarrollo rural y de la comunidad al momento de crear un nuevo producto o servicio?	24	0	10	34

19	¿El crédito otorgado en el año 2019, ha impulsado al sector primario y sirvió de instrumento para el desarrollo rural?	24	0	10	34
20	¿Existe un incremento de socios de acuerdo a los nuevos productos que se generan?	22	0	12	34
Principio: Marco o estructura de la información					
21	¿Se socializan las prácticas de responsabilidad social a los diferentes interesados?	19	0	15	34
22	¿La Coac contribuye a la generación de conciencia ambiental en la comunidad mediante la comunicación?	15	0	19	34
23	¿La Coac comunica e involucra activamente a los socios a participar en las elecciones de directiva de la cooperativa?	29	0	5	34
24	¿Se realizan actividades de capacitación e información destinada a empleados y la ciudadanía?	21	0	13	34

Fuente: Investigación de campo. Encuesta aplicada a los representantes de las Coac del segmento 5- Chimborazo.

La Tabla 5 recoge los resultados de respuesta en forma general por cada principio de RSC, a fin de vislumbrar el cumplimiento de estos en la población definida. Adicionalmente, se grafica estos

resultados (ver Gráfica 3), con el propósito de apreciar los resultados evaluados al segmento cinco en la provincia de Chimborazo.

Tabla 5. Matriz general de resultado de la encuesta basados en los principios de RSC.

Principios	Si	%	No sé	%	No	%	Total
Transparencia	118	87%	6	4%	12	9%	136
Normas	85	63%	3	2%	48	35%	136
Autoevaluación	73	54%	3	2%	60	44%	136
Gestión socialmente responsable	80	59%	0	0%	56	41%	136
Consumo responsable	104	76%	0	0%	32	24%	136
Marco o estructura de la información	84	59%	0	0%	52	36%	143
Total	544		12		260		816

Fuente: Encuesta basada en los principios de RSC, aplicada a los representantes de las Coac del segmento 5- Chimborazo.

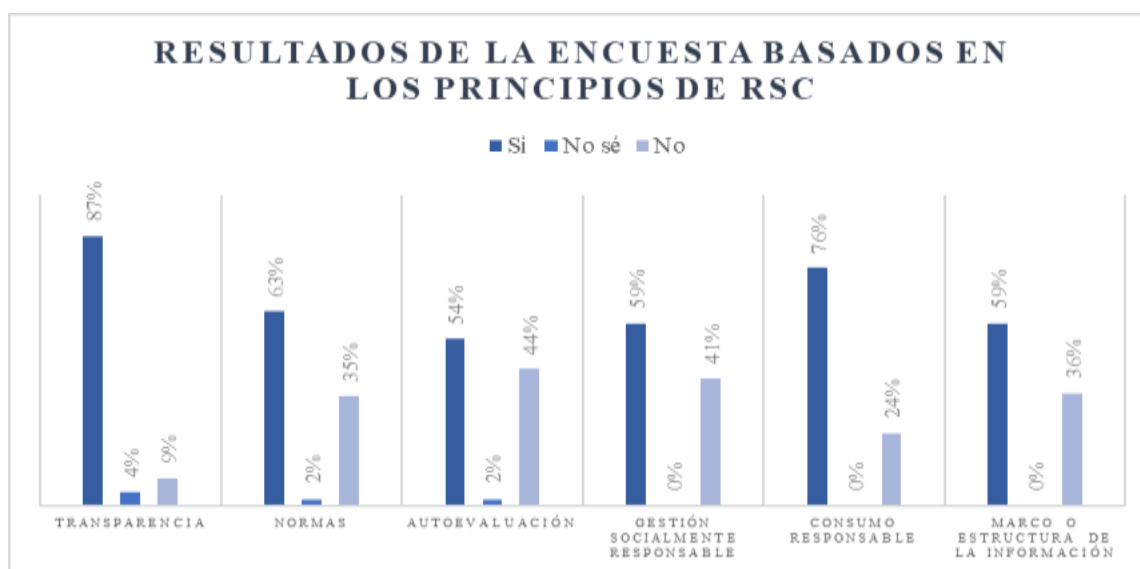


Figura 3. Resultados de evaluación al SCF, segmento 5.

Fuente: Tabla 5. Matriz general de resultados de la encuesta basados en los principios de RSC.

Análisis e interpretación

El *principio de Transparencia*, denota que el total de las organizaciones impregnan en su filosofía la RSC, estableciéndose específicamente en la misión y visión, de igual manera discurren sobre el concepto de RSC que esta implica a todas las áreas de las instituciones microfinancieras. En cuanto a la planificación estratégica, el 74% sostienen trabajar en equipo para el desarrollo de los objetivos a programarse y la comunicación a todos los miembros de la Coac, un 18% de sus representantes de las Coac desconoce del proceso y un 9% señalaron no efectuar dicho proceso con los diferentes niveles organizacionales. En lo relacionado a los resultados del periodo, el 74% informa a socios y demás personas interesadas lo realizado en el año transcurrido, frente a un 26% que no lo informa. De manera general, las Coac del segmento 5, cumplen con el principio de transparencia en un 87%, sobrepasando la media, lo que demuestra un compromiso en la disposición de pautas generales de RSC en la organización. Es importante a la vez resaltar el no cumplimiento de un 9% con este principio, y más aún preocupante el desconocimiento del 4% de sus representantes sobre el desarrollo de conductas socialmente responsables.

El *principio de las Normas* busca identificar el nivel de cumplimiento de un conjunto de requisitos técnicos en su estructura y organización que son monitoreados por agentes externos. Bajo este contexto, se desarrollaron preguntas enfocadas a conocer la normativa existente dentro del segmento, dando como resultado que el 74% de las cooperativas disponen de un código de conducta, no obstante, el 26% suprime este documento voluntario. Sin embargo, el 59% de las Coac cuentan con un sistema de RSC formalmente diseñado, según sus representantes, al contrario de un 41%

quienes indican no disponer de políticas ni estrategias establecidas en cuanto a RSC. El 56% de las Coac cuentan con iniciativas y normas en materia de sostenibilidad, un 12% ha dejado pasar por alto, mientras que un 9% desconoce de estas actividades emprendidas en las instituciones microfinancieras. En lo referente a cumplimiento de la normativa pública, el 62% establece condiciones medioambientales al desarrollar proyectos, anverso a un 38% que no lo determina. De manera global, existe un 63% desempeño de este principio por parte de las Coac del segmento cinco, a pesar de una inexperiencia del 2% y un 35% de inobservancia.

Al evaluar el *principio de Autoevaluación*, se identifica que el 79% no instauran sistemas de medición para la protección y mejora medioambiental del entorno donde laboran, sin embargo, el 21% de los representantes de las Coac sostuvieron que sí lo realizan. La gestión de cumplimiento bordea el 76% en las Coac, un 9% desconoce, mientras que un 15% no evalúa el desempeño de lo planificado. El 85% de las Coac evalúa la satisfacción del cliente, frente a un 15% que no lo realiza. En cuanto a los proyectos sociales emprendidos, el 68% no realiza medición alguna, en comparación al 32% que lo realiza. En resumen, se deduce que las Coac ejecutan el 54% del principio de autoevaluación, el 44% lo descarta, mientras que el 2% de los representantes desconocen las acciones de autoevaluación en la organización.

Mediante el *principio de Gestión Socialmente Responsable*, se identifican los estándares de gestión que disponen la organización a fin de lograr sostenibilidad de la empresa. Al evaluar a las Coac bajo este principio se pudo conocer que la gran mayoría (85%) cumplan con criterios de legalidad actual, frente a un 15% que no lo

realiza. Un 53% descuida las acciones éticas, sociales y medioambientales al momento de ofertar sus productos y servicios financieros, frente a un 47% que lo establece en la actividad económica de la organización de manera responsable. El 62% de las Coac desatiende las prácticas de cuidado del entorno, a diferencia del 38% que busca formas de ahorrar y reciclar los recursos disponibles en su entorno. El 65% de las Coac genera proyectos sociales localizados en el entorno donde habitan los socios, en cambio el 35% excluye de su gestión esta alternativa. Al medir de manera general, el 59% establece el principio de gestión socialmente responsable frente a un 41% que lo descarta, adicionando que los representantes encuestados conocen de las gestiones a efectuarse en las Coac.

El *principio de Consumo Responsable*, manifiesta el compromiso de las organizaciones en comunicar mediante etiquetas demostrativas al consumidor del uso correcto de productos en términos de RSC. Ante este enfoque, los resultados demuestran que todas las Coac actualmente brindan servicio social de calidad. El 71% analiza criterios de desarrollo rural al momento de crear un nuevo producto o servicio para su grupo objetivo, a diferencia del 29% restante que no analiza el entorno al cual se dirige. De igual manera, el 71% manifiesta haber aportado mediante créditos para el desarrollo rural del sector primario durante el año 2019, sin embargo, el 29% no lo ha dispuesto. El 65% señaló que el incremento de los socios en las Coac se debe a los productos que se crean, al contrario 35% señala que esto no influye en la captación de socios a la institución financiera. Dentro de este principio, el 76% de las Coac desempeñan el consumo responsable, a lo contrario del 24% prescinden de este principio.

El *principio de Estructura o Marco de la Información*, busca examinar los mecanismos utilizados en la rendición de cuentas sobre RSC de las actuaciones corporativas. Ante este preámbulo, se puede aludir que el 56% de las Coac han socializado prácticas de responsabilidad social a los diferentes interesados, el porcentaje restante no lo realiza. El 44% de las Coac genera conciencia ambiental mediante la comunicación, sin embargo, el 56% restantes de las Coac han obviado esta actividad. El 85% involucra a los socios a participar activamente a las elecciones de directiva, la proporción restante de Coac lo deja a libre albedrío. El 62% de las Coac realizan actividades de capacitación e información para el público en general, el 38% no realiza capacitaciones. Los resultados generales presentados respecto al marco de la información, obtuvo un 62% de cumplimiento frente a un 38% restante de inobservancia.

Desde una perspectiva global, el SCF del segmento cinco de la provincia de Chimborazo, acata los seis principios internacionales de RSC, a pesar de no disponer de parámetros establecidos de RSC por parte de la SEPS.

Planteamiento y verificación de hipótesis

Para diagnosticar la afectación de la RSC en las entidades que forman parte del SCF, se desarrolló inicialmente el planteamiento de las hipótesis, detalladas a continuación:

✓ *Planteamiento de hipótesis*

Hipótesis Nula (H_0): La RSC no incide significativamente en el SCF del segmento cinco de la provincia de Chimborazo.

Hipótesis alternativa (H_1): La RSC incide significativamente en el SCF del segmento cinco de la provincia de Chimborazo.

✓ *Verificación de hipótesis*

En la verificación de hipótesis, se manejó la herramienta estadística de Chi-cuadrado, efectuado en función del siguiente estadígrafo:

$$x^2 = \sum_{ij} \frac{(fo_{ij} - fe_{ij})^2}{fe_{ij}}$$

Donde:

fo_{ij} = frecuencia observada para la ij-ésima casilla.

fe_{ij} = frecuencia esperada para la ij-ésima casilla.

Seguidamente, se elabora la tabla de contingencia (ver Tabla 6), para analizar la asociación entre dos o más variables, de acuerdo a las veinticuatro preguntas realizadas a las treinta y cuatro Coac, simplificadas en seis principios.

Tabla 6. Tabla de contingencia 6x3.

Nº	Principios	Si	No sé	No	Total
1	Transparencia	118	6	12	136
2	Normas	85	3	48	136
3	Autoevaluación	73	3	60	136
4	Gestión socialmente responsable	80	0	56	136
5	Consumo responsable	104	0	32	136
6	Marco o estructura de la información	84	0	52	143
	Total	544	12	260	816

Fuente: Investigación de campo. Encuesta aplicada a los representantes de las Coac del segmento 5- Chimborazo.

Se desarrolla la tabla de frecuencias esperadas (ver tabla 7), mediante una simple multiplicación del total de filas y de tablas,

donde el resultado es dividido por el tamaño de la muestra.

Tabla 7. Frecuencias esperadas.

Nº	Principios	Si	No sé	No	Total
1	Transparencia	90.67	2.00	43.33	136
2	Normas	90.67	2.00	43.33	136
3	Autoevaluación	90.67	2.00	43.33	136
4	Gestión socialmente responsable	90.67	2.00	43.33	136
5	Consumo responsable	90.67	2.00	43.33	136
6	Marco o estructura de la información	90.67	2.00	43.33	136
	Total	544	12	260	816

Fuente: Elaboración propia con base en la Tabla 6.

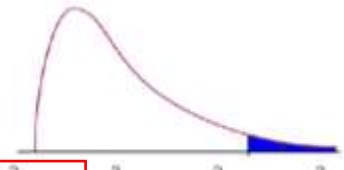
En la obtención de las divergencias existentes entre las frecuencias observadas y esperadas, se obtiene el Chi-cuadrado calculado. Para el cálculo del Chi-cuadrado de la tabla se determina los siguientes datos:

1. Nivel de confianza: 95%,
2. Nivel de significancia: 5%,
3. Número de filas: 6 “J”
4. Número de columnas: 3 “K”

$$5. \text{ Grados de libertad} = (J-1) (K-1) = (6-1) * (3-1) = 10$$

Los datos recolectados, permitieron identificar el valor de la tabla (ver Figura 4), siendo este de 18,3070, en el cruce entre los grados de libertad y el nivel de significancia.

Distribución Chi-cuadrada
En las columnas se encuentran las áreas bajo la curva a la derecha.



g.l.	$\chi^2_{0.995}$	$\chi^2_{0.990}$	$\chi^2_{0.975}$	$\chi^2_{0.95}$	$\chi^2_{0.9}$	$\chi^2_{0.1}$	$\chi^2_{0.05}$	$\chi^2_{0.025}$	$\chi^2_{0.01}$	$\chi^2_{0.005}$
1	3.9E-05	0.0002	0.0010	0.0039	0.0158	2.7055	3.8415	5.0239	6.6349	7.8794
2	0.0100	0.0201	0.0506	0.1026	0.2107	4.6052	5.9915	7.3778	9.2103	10.5966
3	0.0717	0.1148	0.2158	0.3518	0.5844	6.2514	7.8147	9.3484	11.3449	12.8382
4	0.2070	0.2971	0.4844	0.7107	1.0636	7.7794	9.4877	11.1433	13.2767	14.8603
5	0.4117	0.5543	0.8312	1.1455	1.6103	9.2364	11.0705	12.8325	15.0883	16.7496
6	0.6757	0.8721	1.2373	1.6354	2.2041	10.6446	12.5916	14.4494	16.8119	18.5476
7	0.9893	1.2390	1.6899	2.1673	2.8331	12.0170	14.0671	16.0128	18.4753	20.2777
8	1.3444	1.6465	2.1797	2.7326	3.4895	13.3616	15.5073	17.5345	20.0902	21.9550
9	1.7349	2.0879	2.7004	3.3251	4.1682	14.6837	16.9190	19.0228	21.6660	23.5894
10	2.1559	2.5582	3.2470	3.9403	4.8652	15.9872	18.3070	20.4832	23.2093	25.1882
11	2.6032	3.0535	3.8157	4.5748	5.5778	17.2750	19.6751	21.9200	24.7250	26.7568
12	3.0738	3.5706	4.4038	5.2260	6.3038	18.5493	21.0261	23.3367	26.2170	28.2995
13	3.5650	4.1069	5.0088	5.8919	7.0415	19.8119	22.3620	24.7356	27.6882	29.8195

Figura 4. Tabla del Chi-cuadrado.

Fuente: (Introducción a la teoría de la probabilidad, 2018).

Al comparar el Chi-cuadrado de la tabla ($\chi^2_t = 18.3070$) con el Chi-cuadrado calculado ($\chi^2_c = 68.71$), se determina que este último es superior al de la tabla, por lo tanto, se procede a detallar la regla de decisión y aceptar la decisión.

Regla de decisión

- Si es estadístico de contraste cae en la zona crítica, se rechaza H_0 .
- Si es estadístico de contraste cae en la zona crítica, se mantiene H_0 .

En virtud de los resultados obtenidos, donde el valor χ^2 experimental o calculado es mayor que el valor χ^2 de la tabla, y considerando la regla de decisión, se concluye que se rechaza la Hipótesis nula (H_0) y se procede a aceptar la Hipótesis alternativa (H_1), la cual indica que: “La RSC incide significativamente en el SCF del

segmento cinco de la provincia de Chimborazo”.

4. Discusión

La RSC es el conjunto de iniciativas que pretenden reducir, compensar y evitar impactos negativos, en el ámbito social, laboral y medioambiental llevados a cabo por una organización con el fin de beneficiar las relaciones y la situación de su entorno más cercano y el que lo rodea, trascendiendo en la gestión e imagen de la organización, ética y valores propios (Coba-Molina, Díaz-Córdova, Zurita-Meza, & Proaño-López, 2017; De la Cuesta, 2004; García-Santos & Medero-Gómez, 2016; Lizcano-Prada & Lombana, 2018).

A pesar de disponer en la actualidad de principales teorías, modelos, valores, dimensiones de RSC, este artículo se basó en sus principios, propuesto por Brown (2010), para analizar el comportamiento de la RSC en el SCF, del segmento cinco en la provincia de Chimborazo, a través de encuesta.

Al evaluar según el *principio de Transparencia*, este expresa que el 87% de las cooperativas del segmento cinco, practican ideas, pautas y principios generales para el desarrollo de conductas socialmente responsables, demostrándose al incluir la RSC en su filosofía, considerando relevante el concepto en cada área de la organización, haciendo partícipes a sus colaboradores en los objetivos estratégicos e informar al público en general sobre la labor efectuada durante cada periodo, tal como lo expresa De la Cuesta (2004), donde indica que las organizaciones deben de disfrutar de la posibilidad de ser y hacer las cosas bien desde el inicio. Sin embargo, existe un desconocimiento por parte de sus representantes del 4% y un 9% de inobservancia a este principio.

El *principio de Normas* en las Coac, manifiesta un cumplimiento del 63%, afirmación positiva que demuestra el compromiso con los requisitos técnicos en su estructura y organización. Conforme a este principio, gran parte del segmento analizado disponen de un código de conducta, políticas y estrategias, permitiéndoles ajustarse a la normativa pública y paralelamente contribuir a su sostenibilidad mediante iniciativas encaminadas a cumplir con la responsabilidad social. Por otra parte, el 35% no se acopla a este principio por motivos de incumplimiento de tareas corporativas, frenando su acreditación debido al acatamiento parcial por parte de entidades gubernamentales a las cuales se

rigen. Y, por último, un 2% de los representantes de las Coac desconoce este principio, debido a la adaptación reciente al segmento, impidiéndoles estar al tanto de la serie de requisitos para mantener su acreditación y reflejar cierto estatus en su imagen organizacional.

El *principio-Autoevaluación* en las Coac, presenta un desempeño global del 54% debido a que esta mide la satisfacción de clientes y mayoritariamente las metas programadas. De la misma forma, gran parte de las cooperativas (44%) incumplen en temas sobre sistemas de medición y evaluación de proyectos sociales al utilizar herramientas básicas a fin de ajustarse a los requerimientos mínimos exigido por el ente regulador, mermando los lineamientos en gestión de responsabilidad social. Por otro lado, un 2% de los representantes desconoce los parámetros que se evalúan en la organización en lo referente al cumplimiento de las metas proyectadas, ignorando las oportunidades y medidas correctivas para su desarrollo.

El *principio-Gestión Socialmente Responsable* en las Coac del segmento cinco, muestra un desempeño del 59% frente a un 41% de incumplimiento. A pesar de disponer con legalidad vigente y crear proyectos sociales para los socios, las entidades financieras descuidan el accionar ético, social y medioambiental en sus prácticas de cuidado del entorno, lo que dificulta el respeto satisfactorio del principio.

Al examinar el *principio-Consumo Responsable*, el 76% de las Coac guían y orientan, a clientes y socios mediante sistemas de comunicación visual, al uso de productos y servicios disponible en la cooperativa. Por el contrario, un 24% del segmento analizado no practica este principio a consecuencia del poco interés en

los criterios de desarrollo rural y de la comunidad al momento de crear producto o servicio acorde al grupo objetivo, suscitando la disminución de cobertura, desviación de la misión y por ende la desafiliación de socios en las instituciones microfinancieras.

El *principio-Marco de la Información*, señala que el 62% de las Coac rinden cuentas a los distintos grupos de interés, en comparación a un 38% que no lo ejecuta a cabalidad este principio, ya que se abstiene a generar conciencia ambiental, mínima socialización de prácticas de responsabilidad social y pocas actividades de capacitación e información. La inobservancia de este principio se efectúa por la insuficiente información sobre responsabilidad social por parte de la administración de las cooperativas y sus entes reguladores, frenando la participación en productos o servicios microfinancieros que ofrecen estas organizaciones al ser inadecuados e inaccesibles.

Estos resultados demuestran que las instituciones microfinancieras del segmento cinco, todavía no se han familiarizado con la RSC, más bien, han optado por cumplir parcialmente con los requisitos exigidos por los entes reguladores a fin de mantenerse en el segmento. El cumplimiento mayoritario en cada uno de los principios de RSC, por parte de las Coac, se generó por los principios cooperativos quienes tienen conexión con la dimensión económica y un acercamiento limitado con respecto a la dimensión social, dejando de lado la dimensión ambiental.

Según Sánchez-Macías, et al., (2020), es ineludible desarrollar una proporcionada política de comunicación de RSC, de nada sirve invertir considerables cantidades de recursos a favor de los grupos de interés si estos no son conscientes de ello y, por tanto,

no pueden hacer uso de los mismos. Por otro lado, Singh & Misra (2021) exponen que la comunicación relativa a la RSC se debe trasladar, en primer lugar, al conjunto de la opinión pública y posteriormente, a cada uno de los grupos de *stakeholders* a través de canales de comunicación adecuados para cada grupo determinado.

Si bien las microfinanzas han contribuido a la creación de productos microfinancieros adaptados y accesibles a los más necesitados (Ahmad, Lensink, & Mueller, 2020; Cichowicz, 2018), pero a través de la RSC se busca accionar acorde con las necesidades del entorno mediante las dimensiones social, ambiental y económica, partiendo desde sus principios. Por tal motivo, se recomienda incorporar la RSC en las organizaciones microfinancieras, y en especial al segmento estudiado, utilizando guías de responsabilidad social para analizar el comportamiento y evolución en términos de igualdad y desarrollo sostenible, logrando al mismo tiempo implantar iniciativas exitosas que beneficien a un mayor número de personas excluidas financieramente. Implementar la RSC depende en gran parte de la decisión voluntaria impulsada por los directores o accionistas de las Coac, o apremio ejercida por el mercado.

5. Conclusiones

De acuerdo a los resultados derivados del cumplimiento a los principios de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), mediante la técnica de encuesta, realizado a 34 entidades pertenecientes al SCF del segmento Cinco de la provincia de Chimborazo, se evidenció un acatamiento de los seis principios internacionales de RSC, a pesar que actualmente la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria no dispone de parámetros

establecidos que incentiven a las Coac a entrelazar estos principios con los del cooperativismo, para coadyuvar al desarrollo sostenible de las mismas y su entorno, a través de la gestión organizacional.

De los seis principios evaluados, el de mayor observancia por parte de las COAC del Segmento Cinco, corresponde al *principio de Transparencia* con un 87% de cumplimiento. Sin embargo, los demás principios superan el 50% de desempeño.

En virtud de los resultados observados y una vez aplicados los diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación y el respectivo análisis mediante herramientas estadísticas como el Chi-cuadrado, donde se compara el Chi-cuadrado de la tabla ($\chi^2 t = 18.3070$) con el Chi-cuadrado calculado ($\chi^2 c = 68.71$), procediendo a verificar el rechazo de la hipótesis nula (H_0) y aceptando la hipótesis alternativa (H_1), la cual indica que: “*La RSC incide positivamente en el SCF del segmento cinco de la provincia de Chimborazo*”.

Ante este escenario, es imprescindible acotar que la RSC impacta positivamente en la Intermediación Financiera del SCF del segmento cinco de la provincia de Chimborazo, constituyéndose en una corriente económica alternativa para superar el enfoque de la corriente económica neoliberal. En este contexto comienza el desarrollo de la RSC en el SCF, no solo para satisfacer las presiones y exigencias de los distintos entes reguladores y grupos de interés sino además como una herramienta significativa para gestionar la imagen corporativa, ética, social y ambiental propia de cada una de las entidades microfinancieras.

Referencias Bibliográficas

1. Ahmad, S., Lensink, R., & Mueller, A. (2020). The double bottom line of microfinance: A global comparison between conventional and Islamic microfinance. *World Development*, 136(105130), 105130. doi:<https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2020.105130>
2. Brown, G. F. (2010). Los principios de la responsabilidad social empresarial. *Economía informa*(363), 100- 106.
3. Caba, P. C., Haro de Rosario, A., Saraite, L., & Gálvez, R. M. (2016). La industria farmacéutica ante la demanda de responsabilidad social corporativa. *Revista Perspectiva Empresarial*, 3(1), 55+. doi:<https://doi.org/10.16967/rpe.v3n1a1>
4. Castro-Alfaro, A., Mercado-León, L., & González-Pérez, N. (2016). Responsabilidad social corporativa en cadenas hoteleras: Hotele las Américas en Cartagena de Indias. *Panorama Económico*, 24(1), 283-296.
5. Cichowicz, E. (2018). The use of modern technology by financial institutions in combating financial exclusion. *Annales Ética en la vida económica, supl.*, 21(5), 109-119. doi:10.18778/1899-2226.21.5.09
6. Coba-Molina, E., Díaz-Córdova, J., Zurita-Meza, E., & Proaño-López, P. (2017). La responsabilidad social empresarial en las empresas del Ecuador. Un test de relación con la imagen corporativa y desempeño financiero. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 5(18), 23-44.
7. Danstun, N., & Harun, M. (2020). The effect of credit collection policy on portfolio at risk of microfinance institutions in Tanzania. *Studies in Business and Economics*, 14(3), 131-

144. doi:<https://doi.org/10.2478/sbe-2019-0049>
8. De la Cuesta, G. M. (2004). El porqué de la responsabilidad social corporativa. *Boletín ICE Económico*, 45-58.
 9. Escamilla-Solano, S., Plaza -Casado, P., & Flores-Ureba, S. (2016). Análisis de la divulgación de la información sobre la responsabilidad social corporativa en las empresas de transporte público urbano en España. *Revista de Contabilidad*, 19(2), 195-203. doi:<https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2015.05.002>
 10. García-Santos, J. J., & Medero-Gómez, S. M. (2016). La evolución del concepto de Responsabilidad Social Corporativa: Revisión literaria. *Conciencia tecnológica*(51), 38-46.
 11. Gómez - Nieto, B., & Martínez - Dominguez, R. (2016). Valores éticos en Responsabilidad Social Corporativa. *Anagramas - Rumbos y sentidos de la comunicación*, 14(28), 33-49.
 12. Halkos, G., & Nomikos, S. (2021). Corporate social responsibility: Trends in global reporting initiative standards. *Economic Analysis and Policy*, 106-117. doi:<https://doi.org/10.1016/j.eap.2020.11.008>
 13. Jácome-Estrella, H. d. (2019). *Inclusión económica y financiera en el Ecuador: diferencias entre el sistema cooperativo de ahorro y crédito y el sistema bancario*. España: Universidad de Santiago de Compostela.
 14. Jácome-Estrella, H., & Cordovez, J. (2004). Microfinanzas en la economía ecuatoriana: una alternativa para el desarrollo. *Flasco Andes*, 146. Obtenido de https://biblio.flascoandes.edu.ec/shared/biblio_view.php?bibid=14754&tab=opac
 15. Junta de Regulación Monetaria y Financiera. (2015). *REsolución N° 038-2015-F*. Quito-Ecuador.
 16. Lizcano-Prada, J., & Lombana, J. (2018). Responsabilidad Social Corporativa (RSC): reconsiderando conceptos y enfoques. *Civilizar, Ciencias sociales y humanas*, 18(34), 119-134. doi:<https://doi.org/10.22518/usergioa/jour/ccsh/2018.1/a08>
 17. Llinás, S. H. (2018). *Introducción a la teoría de la probabilidad*. Colombia: EcoeEdiciones.
 18. LOEPS (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario). (2018). *Reforma al Registro Oficial 444. Sección 3.- De las Entidades Asociativas o Solidarias, Cajas y Bancos Comunes y Cajas de Ahorro*. Quito: Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>
 19. Luzuriaga, K. A. (2019). Análisis de la evolución de la Responsabilidad Social en el Ecuador, según las corrientes teóricas de Garriga y Melé. *Obra Digital*(16), 13-28.
 20. Mora-Mayoral, M. J., & Martínez-Martínez, F. R. (2018). Desarrollo local sostenible, responsabilidad social corporativa y emprendimiento social. *Equidad Desarrollo*, 31, 27-46. doi:<http://dx.doi.org/10.19052/ed.4375>
 21. Muyulema-Allaica, J. C., Pucha-Medina, P. M., Villamarín-Arévalo, A. E., & Muyulema-Allaica, C. A. (2019). Desafíos de la responsabilidad social corporativa (RSC) en el sector económico popular y solidario del Ecuador. *Visionario Digital*, 3(4), 44-66. doi:<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i4.965>

22. Nguyen, B. (2020). Small business investment: The importance of financing strategies and social networks. *International Journal of Finance and Economics*. doi:<https://doi.org/10.1002/ijfe.2302>
23. Orozco-Toro, J. A., & Ferré-Pavia, C. (2017). La percepción de la reputación corporativa de los Stakeholders de una empresa de comunicación: cómo afecta a Televisió de Catalunya comunicar una acción de responsabilidad social corporativa. *Scielo*, 473-505. doi:[10.5294/pacla.2017.20.2.8](https://doi.org/10.5294/pacla.2017.20.2.8)
24. Pérez-Martínez, S. A., & Topa, G. (2018). Percepciones sobre la responsabilidad social corporativa de las empresas: relación con las actitudes y conductas de sus clientes. *Acción Psicológica*, 15(1), 103-120. doi:<https://doi.org/10.5944/ap.15.1.22003>
25. Pucha-Medina, P. M., Muyulema-Allaica, J. C., Burgos-Arcos, C. L., & Buenaño-Buenaño, E. N. (2019). Gestión de la calidad como estructura del desempeño operacional en el sector Cooperativo Financiero del segmento cinco de la provincia de Chimborazo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VI(2), 1-28.
26. Rodríguez-Cala, A., Calle-Rodríguez, C., Durán-García, N., Zöller, B., & Pons-Rodríguez, A. (2019). Responsabilidad social corporativa en los centros de la red hospitalaria de utilización pública de Cataluña. *Gaceta Sanitaria*, 1-5. doi:<https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2019.06.001>
27. Sánchez-Macías, R. A., P., P.-M., Usca-Veloz, R., Espinosa-Ruiz, C., Velasteguí-Bósquez, G., & Muyulema-Allaica, J. C. (2020). Las finanzas sostenibles. Retos actuales hacia el desarrollo del sector cooperativo popular y solidario ecuatoriano. *Revista Internacional de Investigación e Innovación Tecnológica – RIIT*, 7(42), 1-21.
28. Seps. (05 de 02 de 2019). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <https://servicios.seps.gob.ec/gosf-internet/paginas/consultarOrganizaciones.jsf>
29. Singh, K., & Misra, M. (2021). Linking Corporate Social Responsibility (CSR) and Organizational Performance: the moderating effect of corporate reputation. *European Research on Management and Business Economics*, 27(1), e100139. doi:<https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2020.100139>
30. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). (1 de Agosto de 2019). *Noticias de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Noticias de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <https://www.seps.gob.ec/noticia?segmentacion-de-entidades-del-sector-financiero-popular-y-solidario-ano-2019>
31. Vilasmil-Molero, M. (2016). Visión estratégica de la responsabilidad social empresarial. *Dictamen Libre*, 18, 95-107.