



Religación
Press

Hacia un futuro sostenible: *el rol de las cooperativas financieras*

Alisva de los Angeles Cárdenas-Pérez
Alexander Fernando Haro-Sarango
Gladys Elizabeth Proaño-Altamirano
Manuel Enrique Chenet-Zuta
Iralda Eugenia Benavides-Echeverría

Colección Finanzas

Hacia un futuro sostenible

el rol de las cooperativas financieras

Alisva de los Angeles Cárdenas-Pérez

Alexander Fernando Haro-Sarango

Gladys Elizabeth Proaño-Altamirano

Manuel Enrique Chenet-Zuta

Iralda Eugenia Benavides-Echeverría

Religación **P**ress

Finance Collection

Towards a sustainable future

the role of financial cooperatives

Alisva de los Angeles Cárdenas-Pérez
Alexander Fernando Haro-Sarango
Gladys Elizabeth Proaño-Altamirano
Manuel Enrique Chenet-Zuta
Iralda Eugenia Benavides-Echeverría

Religación **P**ress

Religación Press

Equipo Editorial / Editorial team

Eduardo Díaz R. Editor Jefe

Roberto Simbaña Q. | Director Editorial / Editorial Director |

Felipe Carrión | Director de Comunicación / Scientific Communication Director |

Ana Benalcázar | Coordinadora Editorial / Editorial Coordinator|

Ana Wagner | Asistente Editorial / Editorial Assistant |

Consejo Editorial / Editorial Board

Jean-Arsène Yao | Dilrabo Keldiyorovna Bakhronova | Fabiana Parra | Mateus Gamba Torres | Siti Mistima Maat | Nikoleta Zampaki | Silvina Sosa

Religación Press, es parte del fondo editorial del Centro de Investigaciones CICHAL-RELIGACIÓN | Religación Press, is part of the editorial collection of the CICHAL-RELIGACIÓN Research Center |

Diseño, diagramación y portada | Design, layout and cover: Religación Press.

CP 170515, Quito, Ecuador. América del Sur.

Correo electrónico | E-mail: press@religacion.com

www.religacion.com

Disponible para su descarga gratuita en | Available for free download at | <https://press.religacion.com>

Este título se publica bajo una licencia de Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)
This title is published under an Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) license.



Hacia un futuro sostenible: el rol de las cooperativas financieras

Towards a sustainable future: the role of financial cooperatives
Rumo a um futuro sustentável: o papel das cooperativas financeiras

Derechos de autor Copyright:	Religación Press© Alisva de los Angeles Cárdenas-Pérez®, Alexander Fernando Haro-Sarango®, Gladys Elizabeth Proaño-Altamirano®, Manuel Enrique Chenet-Zuta®, Iralda Eugenia Benavides-Echeverría®
Primera Edición: First Edition:	2024
Editorial: Publisher:	Religación Press
Materia Dewey: Dewey Subject:	332 - Economía financiera
Clasificación Thema: Thema Subject Categories	LKFFL - Crédito e instituciones de crédito / KCC – Microeconomía
BISAC:	BUS068000 BUSINESS & ECONOMICS / Development / Economic Development
Público objetivo: Target audience:	Profesional / Académico Professional / Academic
Colección: Collection:	Economía
Soporte/Formato: Support/Format:	PDF / Digital
Publicación: Publication date:	2024-08-28
ISBN:	978-9942-664-17-4

ISBN: 978-9942-664-17-4



APA 7

Cárdenas-Pérez, A. de los A., Haro-Sarango, A. F., Proaño-Altamirano, G. E., Chenet-Zuta, M. E., y Benavides-Echeverría, I. E. (2024). *Hacia un futuro sostenible: el rol de las cooperativas financieras*. Religación Press. <https://doi.org/10.46652/ReligacionPress.178>

[Revisión por pares]

Este libro fue sometido a un proceso de dictaminación por académicos externos (doble-ciego). Por lo tanto, la investigación contenida en este libro cuenta con el aval de expertos en el tema quienes han emitido un juicio objetivo del mismo, siguiendo criterios de índole científica para valorar la solidez académica del trabajo.

[Peer Review]

This book was reviewed by an independent external reviewers (double-blind). Therefore, the research contained in this book has the endorsement of experts on the subject, who have issued an objective judgment of it, following scientific criteria to assess the academic soundness of the work.

Sobre los autores/ About the authors

Alisva de los Angeles Cárdenas Pérez

Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE | Latacunga | Ecuador |

aacardenas@espe.edu.ec

Instituto Superior Tecnológico España | Latacunga | Ecuador

alisva.cardenas@iste.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-0483-6262>

Economista, posee posgrados en Docencia Universitaria, MBA, Doctora (Ph.D.) en Ciencias Contables por la Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela.

Alexander Fernando Haro-Sarango

Instituto Superior Tecnológico España | Latacunga | Ecuador |

<https://orcid.org/0000-0001-7398-2760>

alexander.haro@iste.edu.ec

alexander.haro.1999@gmail.com

Máster en Sistemas de Información con mención en Inteligencia de Negocios y Analítica de Datos Masivos (UNEMI), Máster en Finanzas con Mención en Dirección Financiera (UTN), Licenciado Financiero (UTA).

Gladys Elizabeth Proaño-Altamirano

Instituto Superior Tecnológico España | Latacunga | Ecuador

<https://orcid.org/0000-0001-6809-7687>

gladys.proano@iste.edu.ec

Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Magister en Administración de Empresas Mención Planeación, Diploma en Tributación, Magister en Contabilidad y Auditoría Mención Riesgos Financieros por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Manuel Enrique Chenet-Zuta

Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur | Lima | Perú

mchenet@untels.edu.pe

Instituto Superior Tecnológico España | Latacunga | Ecuador

manuel.chenet@iste.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-2088-2541>

manuel.chenet@iste.edu.ec

Post Doctor en Ciencias, Post Doctor en Sistemas Sincrónicos y Diacrónicos de la Investigación Científica y Post Doctor en Ciencias de la Educación. Es Doctor en Administración con especialidad en Dirección Estratégica, Doctor en Negocios Globales, Doctor en Ciencias de la Educación, Doctor en Ciencias Contables y Financieras, y Doctor en Administración de la Educación.

Iralda Eugenia Benavides-Echeverría

Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE | Latacunga | Ecuador

iebenavides@espe.edu.ec

Licenciada en Contabilidad Superior y Auditoría, Ingeniera Comercial, Especialista en Gerencia y Liderazgo, Magíster en Auditoría Integral, Magíster en Finanzas.

Resumen

El libro "Finanzas sostenibles en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato" es una obra exhaustiva que aborda la intersección entre sostenibilidad y finanzas en el contexto de cooperativas financieras. La obra se sitúa en el marco de los desafíos ambientales y sociales contemporáneos y busca explorar cómo las cooperativas pueden adoptar prácticas financieras sostenibles. La presentación del libro destaca el papel crucial de las cooperativas en la construcción de un futuro sostenible y equitativo, enfatizando su orientación comunitaria y su compromiso con el bienestar social y económico de sus miembros. La obra se estructura en varias partes, comenzando con una introducción a las finanzas sostenibles y los principios ESG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza), que actúan como guías para la toma de decisiones financieras responsables. El libro también incluye un análisis descriptivo de las prácticas sostenibles adoptadas por las cooperativas, evaluando aspectos como la contratación de empleados y el compromiso con la sostenibilidad a nivel organizacional. Además, se examina la dimensión político-institucional, abordando temas como los compromisos éticos y la gobernanza corporativa. En resumen, el libro proporciona un panorama detallado de cómo las cooperativas financieras pueden contribuir a la sostenibilidad global, destacando tanto los beneficios económicos como los desafíos asociados con la implementación de prácticas sostenibles.

Palabras clave: Sostenibilidad, Finanzas, Cooperativas, Desarrollo Económico, Responsabilidad Social

Abstract:

The book "Sustainable finances in the savings and credit cooperatives of the city of Ambato" is an exhaustive work that addresses the intersection between sustainability and finance in the context of financial cooperatives. The work is situated within the framework of contemporary environmental and social challenges and seeks to explore how cooperatives can adopt sustainable financial practices. The book presentation highlights the crucial role of cooperatives in building a sustainable and equitable future, emphasizing their community orientation and their commitment to the social and economic well-being of their members. The work is structured in several parts, beginning with an introduction to sustainable finance and ESG (Environmental, Social and Governance) principles, which act as guides for making responsible financial decisions. The book also includes a descriptive analysis of the sustainable practices adopted by cooperatives, evaluating aspects such as employee hiring and commitment to sustainability at the organizational level. In addition, the political-institutional dimension is examined, addressing issues such as ethical commitments and corporate governance. In summary, the book provides a detailed overview of how financial cooperatives can contribute to global sustainability, highlighting both the eco-

conomic benefits and challenges associated with implementing sustainable practices through expert responses to some points for achieving implementation.

Keywords: Sustainability, Finance, Cooperatives, Economic Development, Social Responsibility, Social Responsibility

Resumo:

O livro "Sustainable Finance in Savings and Credit Cooperatives in the City of Ambato" é uma obra abrangente que aborda a interseção entre sustentabilidade e finanças no contexto das cooperativas financeiras. A apresentação do livro destaca o papel crucial das cooperativas na construção de um futuro sustentável e equitativo, enfatizando sua orientação comunitária e seu compromisso com o bem-estar social e econômico de seus membros. O livro está estruturado em várias partes, começando com uma introdução às finanças sustentáveis e aos princípios ESG (Environmental, Social and Governance), que funcionam como diretrizes para a tomada de decisões financeiras responsáveis. O livro também inclui uma análise descritiva das práticas sustentáveis adotadas pelas cooperativas, avaliando aspectos como o recrutamento de funcionários e o compromisso com a sustentabilidade em nível organizacional. Além disso, a dimensão político-institucional é examinada, abordando questões como compromissos éticos e governança corporativa. Em resumo, o livro oferece uma visão geral detalhada de como as cooperativas financeiras podem contribuir para a sustentabilidade global, destacando tanto os benefícios econômicos quanto os desafios associados à implementação de práticas sustentáveis.

Palavras-chave: Sustentabilidade, Finanças, Cooperativas, Desenvolvimento econômico, Responsabilidade social

Contenido

[Peer Review]	6
Sobre los autores/ About the authors	8
Resumen	10
Abstract:	10
Resumo:	11
Dedicatoria	18
Presentación	19
Análisis descriptivo:	24
Parte I.	27
Generalidades de la organización y su relacionamiento con el concepto sostenible	27
Parte II	31
Dimensión Político-Institucional	31
Indicador 1: Compromisos Éticos	32
Indicador 2 Arraigo en la Cultura Organizativa	36
Indicador 3. Gobierno Corporativo	39
Indicador 4. Relaciones con la Competencia	43
Indicador 4. Relaciones con la Competencia vs ética	45
Indicador 5. Diálogo con las Partes Involucradas (Stakeholders)	48
Indicador 5. Uso del feedback de los clientes (Stakeholders)	51
Indicador 6. Balance Social	54
Parte III	59
Dimensión Social	59
Indicador 7. Gestión Participativa	60
Indicador 7. Atención al cliente interno	62
Indicador 8. Gerenciamiento del Impacto de la institución financiera en la Comunidad de Entorno	64
Indicador 8. Gerenciamiento del Impacto de la institución financiera en la Comunidad de Entorno	67
Indicador 9. Compromiso con el Desarrollo Infantil	71
Indicador 9. Políticas de promoción del Desarrollo Infantil	74
Parte IV	78
Dimensión Social	78
Indicador 10. Valorización de la Diversidad y Promoción de la Equidad Racial y de Género	79
Indicador 11. Compromiso de la institución financiera con la Promoción de la Equidad de Género	83
Indicador 11. Cómo se promueve la Equidad de Género en las IFs	85

Indicador 12. Política de Remuneración, Prestaciones y Carrera- Trabajo decente	88
Indicador 12. Aplicación de la política de Remuneración, Prestaciones y Carrera- Trabajo decente	89
Indicador 13. Promoción de programas de cuidados con Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo	92
Indicador 14. Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad	95
Indicador 14. Aplicación de los compromisos con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad	96
Parte V	99
Dimensión Ambiental	99
Indicador 15. Compromiso con la Mejoría de la Calidad Ambiental	100
Indicador 15. Aplicación de los compromisos con la mejoría de la Calidad Ambiental	101
Indicador 16. Educación y Concienciación Ambiental	103
Indicador 16 — Resultados en la Educación y Concienciación Ambiental	105
Indicador 17. Gerenciamiento del Impacto en el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios	106
Indicador 17. Resultados en Gerenciamiento del Impacto en el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios	108
Indicador 18. Minimización de Entradas y Salidas de Materiales	110
Indicador 18. Resultados en la minimización de Entradas y Salidas de Materiales	112
Parte VI	114
Dimensión Económica	114
Indicador 19. Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores	115
Indicador 19. Resultados de aplicación de criterios de Selección y Evaluación de Proveedores	116
Indicador 20. Apoyo al Desarrollo de Proveedores	118
Indicador 20. Resultado del Apoyo al Desarrollo de Proveedores	119
Indicador 21. Política de Comunicación Comercial	121
Indicador 21. Resultado de aplicación de políticas de Comunicación Comercial	122
Indicador 22. Excelencia de la Atención	124
Indicador 22. Evaluación interna sobre excelencia de la atención	125
Discusiones finales de los resultados	127
Establecimiento de la brecha científica	131
Conclusiones preliminares	132
Referencias	134

Tablas

Tabla 1. Información general

24

Figuras

Figura 1.	28
Figura 2.	32
Figura 3.	34
Figura 4.	36
Figura 5.	37
Figura 6.	39
Figura 7.	40
Figura 8.	43
Figura 9.	45
Figura 10.	48
Figura 11.	51
Figura 11.	54
Figura 12.	60
Figura 13.	62
Figura 14.	64
Figura 15.	67
Figura 16.	71
Figura 17.	74
Figura 18.	79
Figura 20.	83
Figura 21.	85
Figura 22.	88
Figura 23.	89
Figura 23.	91
Figura 24.	92
Figura 25.	95
Figura 26.	96
Figura 27.	100
Figura 28.	101
Figura 29.	103

Figura 30.	105
Figura 31.	106
Figura 32.	108
Figura 33.	110
Figura 34.	112
Figura 35.	115
Figura 37.	118
Figura 38.	119
Figura 39.	121
Figura 40.	122
Figura 42.	125

Hacia un futuro sostenible:

el rol de las cooperativas financieras

Dedicatoria

A nuestras familias por el apoyo de siempre con su comprensión y tiempo para plasmar los resultados de investigación en esta obra final.

A nuestros estudiantes, quienes nos motivan a pensar de manera crítica y a buscar soluciones innovadoras para los desafíos económicos y ambientales de nuestro tiempo. Su entusiasmo y compromiso con un futuro más sostenible nos motivan a seguir adelante en este viaje de descubrimiento y aprendizaje.

Y, sobre todo, a la Madre Tierra y a todas las formas de vida que nos sustentan. Este libro es un modesto tributo a su generosidad y resiliencia, y un recordatorio de nuestra responsabilidad compartida de proteger y preservar su invaluable herencia para las generaciones venideras.

Presentación

Es un honor presentar esta obra intitulada *“Hacia un Futuro Sostenible: El Rol de las Cooperativas Financieras”*, un libro que se convierte en un hito dentro del campo de las finanzas sostenibles y el desarrollo económico inclusivo. Este documento resume los resultados de la investigación, mismos que permiten evidenciar de manera exhaustiva y detallada cómo las cooperativas financieras pueden y deben desempeñar un papel crucial en la construcción de un futuro más sostenible y equitativo.

Este libro es el resultado del Proyecto de Investigación *“Finanzas sostenibles en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato”*, desarrollado en el Instituto Superior Tecnológico España, Ambato, Ecuador, mismo que ha contado con la participación de investigadores internos y externos de diferentes universidades, quienes también son parte de este aporte intelectual en el área de la sostenibilidad que sigue en un constante proceso de construcción.

El objetivo principal de esta obra es proporcionar una comprensión profunda sobre el potencial transformador de las cooperativas financieras. Estas instituciones, a diferencia de los bancos comerciales tradicionales, están orientadas hacia la comunidad y priorizan el bienestar social y económico de sus miembros. Este libro busca demostrar cómo, mediante la adopción de principios de sostenibilidad, las cooperativas financieras pueden contribuir significativamente a enfrentar desafíos globales como el cambio climático, la desigualdad de género que reace en desigualdades económicas y sociales así como resaltar la importancia de la inclusión financiera a aquellos sectores minoritarios que sumados son un aporte sustancial en las economías nacionales como los gremios artesanales, asociaciones de productores agrícolas, entre otros.

A nombre del equipo de trabajo de esta obra, auguro éxitos en los próximos proyectos dentro del campo de la sostenibilidad que seguramente seguirán surgiendo a partir de esta iniciativa.

Econ. Alisva Cárdenas-Pérez, Ph.D.

Líder del Proyecto de Investigación
“Finanzas sostenibles en las Cooperativas
de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato”
Instituto Superior Tecnológico ESPAÑA
Ambato, Ecuador

Finanzas Sostenibles en la Actualidad

En la sociedad contemporánea, enfrentamos desafíos medioambientales y sociales sin precedentes que exigen respuestas innovadoras y sostenibles. Las finanzas sostenibles han surgido como un enfoque crucial para abordar estos problemas, reconociendo la necesidad de equilibrar la rentabilidad con la responsabilidad social y ambiental.

Principios ESG: Fundamentos de las Finanzas Sostenibles

Las finanzas sostenibles se fundamentan en los principios Medioambientales, Sociales y de Gobernanza (ESG). Estos principios actúan como guías para las decisiones financieras, asegurando que las empresas consideren no solo sus beneficios económicos, sino también su impacto en el medio ambiente, la sociedad y la ética empresarial.

Beneficios Económicos y Empresariales

La adopción de prácticas financieras sostenibles no solo responde a una necesidad ética, sino que también conlleva beneficios económicos significativos. Empresas comprometidas con la sostenibilidad a largo plazo demuestran una mayor estabilidad en los mercados financieros, mejoran su reputación y atraen inversiones sostenibles. Además, la innovación y la eficiencia empresarial se potencian al abrazar modelos de negocio sostenibles.

Desafíos y Obstáculos

A pesar de los beneficios evidentes, las finanzas sostenibles enfrentan desafíos considerables. La resistencia al cambio en ciertos sectores, la falta de estándares y regulaciones claras, y la preocupación por el equilibrio entre rentabilidad y sostenibilidad son obstáculos

que deben abordarse para permitir una transición efectiva hacia prácticas financieras más sostenibles.

El Papel de las Instituciones Financieras

Las instituciones financieras desempeñan un papel clave en la promoción de las finanzas sostenibles. La responsabilidad de los bancos y otras instituciones en el diseño de productos financieros sostenibles es fundamental. Además, incentivos y programas gubernamentales pueden impulsar la adopción generalizada de enfoques financieros responsables.

Impacto Global y Colaboración Internacional

La crisis medioambiental y social no conoce fronteras, y las soluciones deben ser igualmente globales. La colaboración internacional en la promoción de finanzas sostenibles, respaldada por acuerdos y tratados, es esencial para abordar problemas como el cambio climático y la desigualdad social.

Educación y Concientización

La educación financiera sostenible es un componente crucial para impulsar el cambio. Instituciones educativas y gubernamentales deben desempeñar un papel activo en la creación de conciencia sobre la importancia de integrar consideraciones ESG en las decisiones financieras. Iniciativas para aumentar la conciencia pública son esenciales para catalizar un cambio a nivel de base.

Futuro de las Finanzas Sostenibles

El futuro de las finanzas sostenibles se vislumbra prometedor, con tendencias emergentes y tecnologías innovadoras que respaldan la adopción generalizada de enfoques financieros responsables. La

integración de la sostenibilidad en la toma de decisiones financieras se prevé como una práctica cada vez más común y necesaria para enfrentar los desafíos venideros.

Se puede decir entonces que, las finanzas sostenibles son fundamentales para abordar los desafíos actuales y garantizar un futuro próspero y equitativo. Al adoptar prácticas financieras que equilibren la rentabilidad con la responsabilidad medioambiental y social, no solo protegemos nuestro planeta, sino que también construimos una base económica sólida y ética para las generaciones venideras. La transición hacia finanzas sostenibles no es solo una opción; es una necesidad imperante para el bienestar de la humanidad y el planeta que compartimos.

Análisis descriptivo:

Tabla 1. Información general

	N	Mín	Máx	Media	Desv. Desviación
Indique el número de empleados contratados en el año 2020	10	0	801	165,70	259,240
Indique el número de empleados contratados en el año 2021	10	0	812	181,60	269,767
Indique el número de empleados contratados en el año 2022	10	3	811	199,30	284,050
Indique el número de empleados contratados en el año 2023	10	4	823	220,10	299,269
N válido (por lista)	10				

Fuente: elaboración propia.

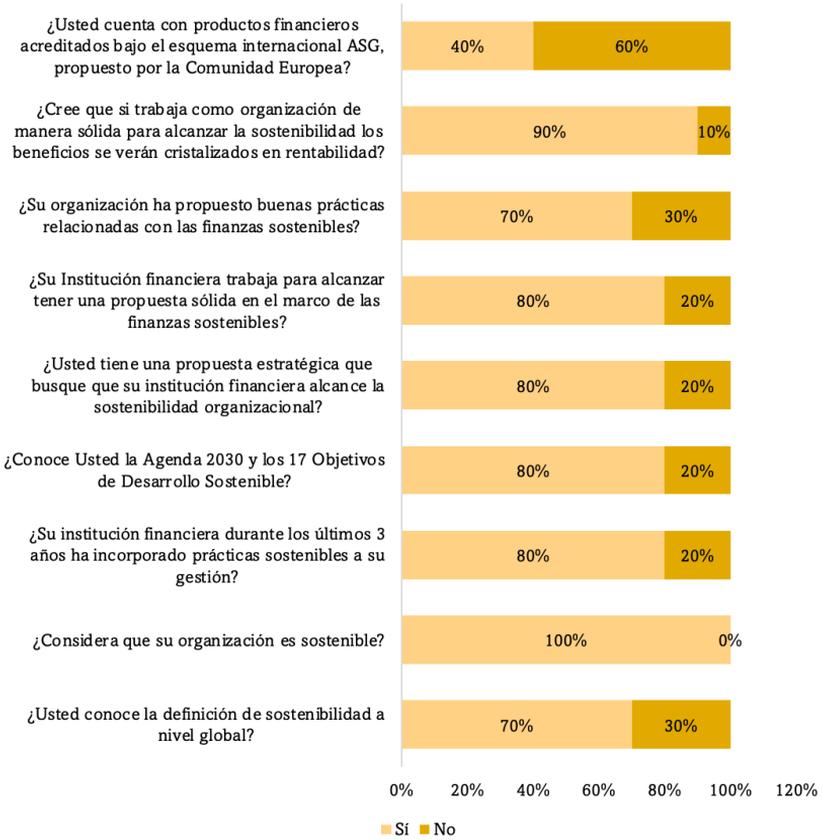
- 1. Tendencia de Crecimiento:** Se observa un aumento constante en el número de empleados contratados a lo largo de los años. Esto podría indicar un crecimiento en la operación y la escala de las cooperativas.
- 2. Desviación Estándar:** La desviación estándar es relativamente alta en todos los años. Esto sugiere que hay una variación significativa en el número de empleados entre diferentes cooperativas. Podría haber algunas cooperativas con un número de empleados significativamente más alto que otras.

3. **Valor Mínimo y Máximo:** Los valores mínimos y máximos muestran una amplia gama de contrataciones. En algunos años, hubo cooperativas con tan solo 3-4 empleados, mientras que otras tenían más de 800 empleados. Esto puede indicar diferencias significativas en el tamaño y la operación de estas cooperativas.

Parte I.

Generalidades de la organización y su relacionamiento con el concepto sostenible

Figura 1. Preguntas



Fuente: elaboración propia.

Las respuestas proporcionadas en la encuesta indican un nivel de conciencia y compromiso positivo hacia la sostenibilidad en el sector financiero. Se observa una tendencia general hacia la adopción de prácticas sostenibles y una percepción favorable sobre el impacto positivo de la sostenibilidad en la rentabilidad.

Sin embargo, es importante destacar que aún hay áreas de oportunidad. Por ejemplo, la adopción de productos acreditados bajo el esquema internacional ASG propuesto por la Comunidad

Europea podría ser mejorada, ya que solo el 40% de los encuestados afirma contar con estos productos.

A pesar de los avances positivos en la adopción de prácticas sostenibles, es importante tener en cuenta que la sostenibilidad en el sector financiero es un proceso en constante evolución. Hay áreas donde las instituciones financieras podrían profundizar y fortalecer su compromiso con la sostenibilidad.

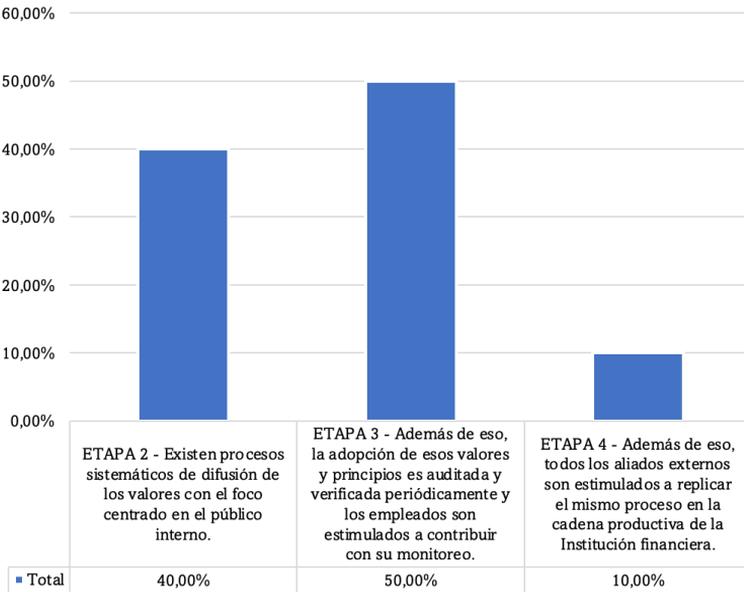
En síntesis, la mayoría de las instituciones financieras encuestadas muestran un interés genuino en la sostenibilidad y están tomando medidas para incorporar prácticas sostenibles en su gestión. Esto es una señal positiva de que el sector financiero está contribuyendo al avance hacia una economía más sostenible y al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Parte II

Dimensión Político-Institucional

Indicador 1: Compromisos Éticos

Figura 2. Compromisos Éticos



Fuente: elaboración propia

Etapa 2. Valores y Principios Documentados (40%):

Esta etapa refleja un avance significativo en el proceso de formalización de los valores y principios de la institución financiera. Sin embargo, sería relevante conocer qué tan accesible y comprensible es este documento para el personal interno. Además, sería beneficioso saber si existe un mecanismo de retroalimentación para asegurar que estos valores sean realmente internalizados.

Etapa 3. Código de Conducta y Programa de Orientación (30%):

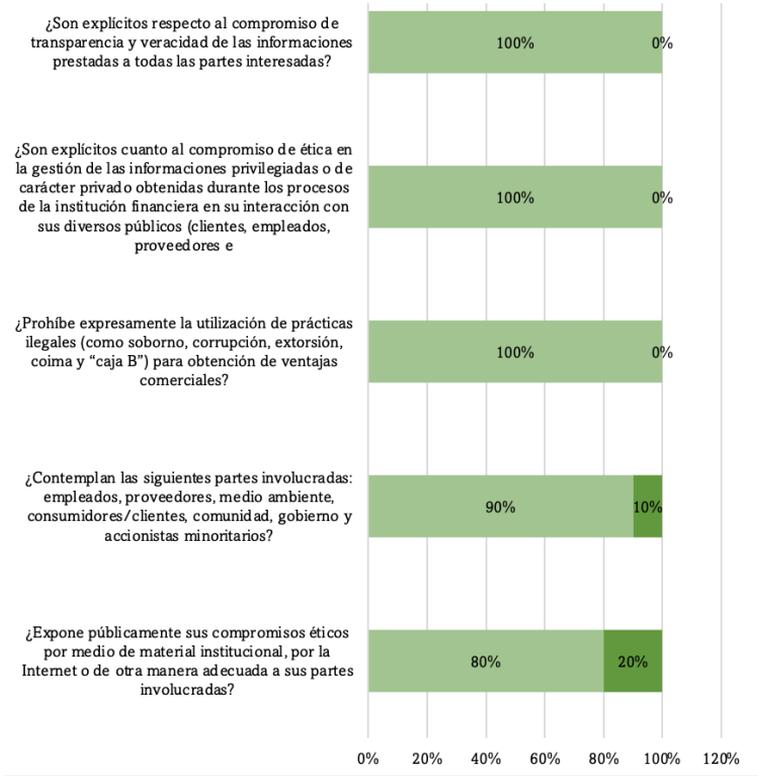
La existencia de un código de conducta y un programa de orientación es un paso importante hacia la integración de valores y principios en el entorno laboral. Sería relevante indagar sobre la duración y profundidad de este programa de orientación, así como sobre los mecanismos de seguimiento para asegurar su efectividad. También es importante considerar si hay adaptaciones a las distintas jerarquías y roles dentro de la organización.

Etapa 4. Revisión Participativa y Auditoría (30%):

Esta etapa demuestra un compromiso más avanzado con la sostenibilidad y ética. Sin embargo, sería esencial conocer el grado de involucramiento de empleados y partes interesadas en la revisión del código de conducta. Asimismo, entender los procesos de control y auditoría, así como su periodicidad y resultados, proporcionaría una visión más completa de la efectividad de estas prácticas.

Las instituciones financieras muestran progresos notables en la integración de valores y principios éticos. No obstante, para una implementación efectiva y sostenible, es crucial considerar la accesibilidad y comprensión de los documentos, así como la efectividad de los programas de orientación. Además, la participación activa de empleados y partes interesadas, junto con procesos de revisión y auditoría rigurosos, son elementos clave para asegurar la integridad y sostenibilidad de estas prácticas.

Figura 3.



Fuente: elaboración propia

1. Compromisos Éticos Expuestos Públicamente (80%):

El 80% de las instituciones financieras expone públicamente sus compromisos éticos a través de diversos canales. Esto indica una disposición a comunicar de manera abierta y transparente los valores y principios éticos de la organización.

2. Consideración de Partes Involucradas (90%):

La gran mayoría (90%) de las instituciones incluyen una amplia gama de partes interesadas en sus compromisos éticos, lo cual es una señal positiva. Esto implica que se reconoce la importancia de tener en cuenta los intereses y expectativas de empleados, proveedores, comunidad, entre otros.

3. Prohibición de Prácticas Ilegales (100%):

El 100% de las instituciones prohíben explícitamente prácticas ilegales como el soborno, la corrupción y la extorsión. Esto demuestra un claro compromiso con la integridad y la legalidad en las operaciones comerciales.

4. Compromiso Ético con Información Privada (100%):

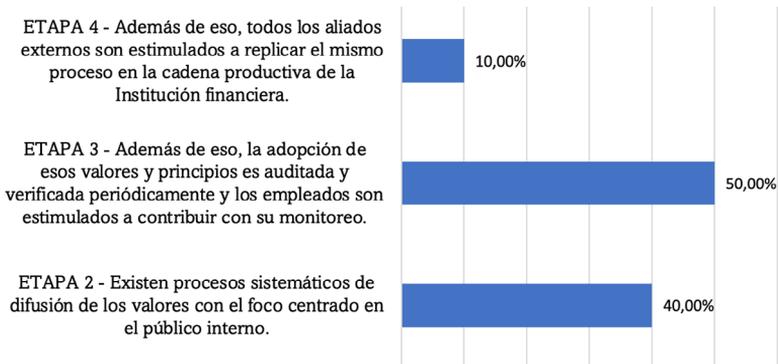
El 100% de las instituciones muestran explícitamente su compromiso ético en la gestión de información privilegiada y confidencial. Esto indica una sensibilidad hacia la confidencialidad y la protección de la información.

5. Transparencia y Veracidad en Informaciones (100%):

Todas las instituciones (100%) hacen explícito su compromiso con la transparencia y veracidad en la información proporcionada a todas las partes interesadas. Esto destaca un enfoque sólido hacia la comunicación abierta y precisa.

Indicador 2 Arraigo en la Cultura Organizativa

Figura 4.



Fuente: elaboración propia.

1. Etapa 2. Difusión de Valores Internamente:

En esta etapa, se establecen procesos sistemáticos de difusión de los valores, lo que indica un esfuerzo por internalizar y comunicar la cultura ética dentro de la organización. Sin embargo, sería valioso conocer el alcance y la efectividad de estos procesos de difusión.

2. Etapa 3. Auditoría y Verificación Periódica:

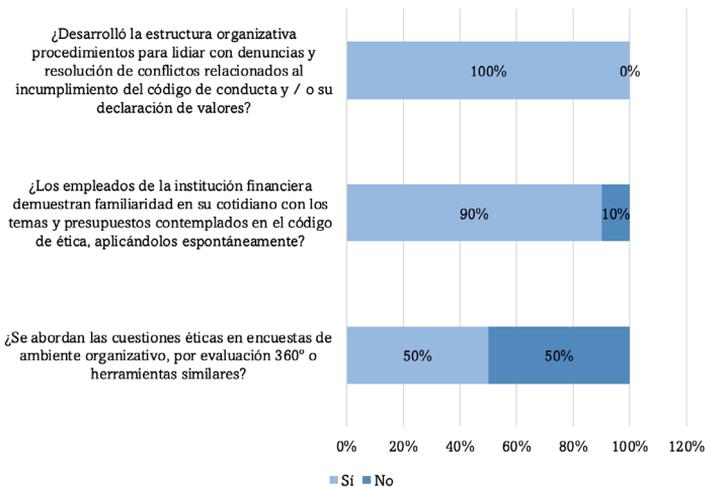
Esta etapa representa un paso significativo hacia la consolidación de prácticas éticas. La auditoría y verificación periódica de la adopción de valores y principios es una práctica esencial para asegurar la consistencia y el cumplimiento a largo plazo. Además, el estímulo a los empleados para contribuir con el monitoreo es un enfoque participativo y positivo.

3. Etapa 4. Extensión a Aliados Externos:

Esta etapa implica un intento de extender la cultura ética a los aliados externos y a lo largo de la cadena productiva. Sin embargo, se observa que un porcentaje menor de instituciones ha llegado a este nivel. Sería relevante entender las estrategias y desafíos asociados con esta expansión hacia los socios comerciales.

En general, la institución financiera está demostrando un compromiso progresivo con la ética y la integridad en sus operaciones. La implementación de auditorías periódicas y la participación activa de los empleados son señales de un enfoque maduro hacia la sostenibilidad ética. La extensión de estos principios a los aliados externos puede ser un objetivo a largo plazo que requiere consideración cuidadosa y una estrategia bien definida.

Figura 5.



Fuente: elaboración propia.

1. Abordaje de cuestiones éticas en encuestas de ambiente organizativo, evaluación 360° u herramientas similares:

El 50% de los empleados indica que se abordan estas cuestiones a través de encuestas de ambiente organizativo, evaluaciones 360° u herramientas similares. El restante indica que no se abordan de esta manera. Esto sugiere que la mitad de los empleados siente que las cuestiones éticas son consideradas a través de estos métodos de evaluación, mientras que la otra mitad no lo percibe de esta manera.

2. Familiaridad de los empleados con el código de ética en su cotidiano:

Sí: El 90% de los empleados demuestra familiaridad con los temas y presupuestos contemplados en el código de ética y los aplica espontáneamente en su cotidiano. Solo el 10% de los empleados no demuestra esta familiaridad. Esto indica que la gran mayoría de los empleados están familiarizados con el código de ética y lo aplican en su trabajo diario. Esto es una señal positiva de la cultura ética en la organización.

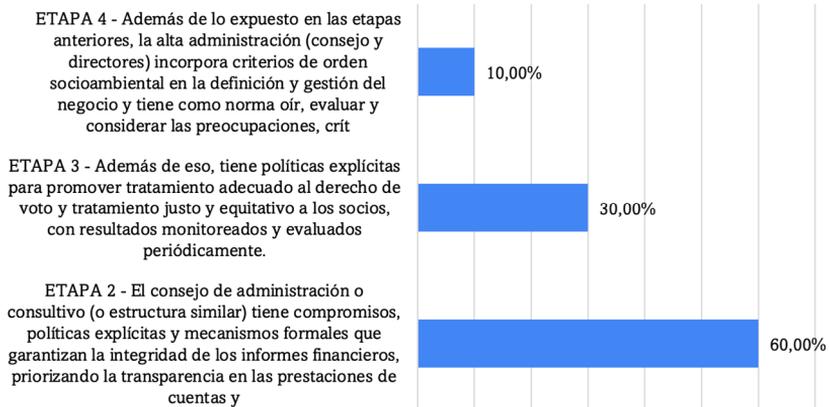
3. Desarrollo de procedimientos para lidiar con denuncias y conflictos éticos:

Sí: El 100% de la estructura organizativa ha desarrollado procedimientos para lidiar con denuncias y conflictos relacionados al incumplimiento del código de conducta y/o su declaración de valores. Esto es una señal muy positiva, ya que indica que la organización ha establecido procedimientos para manejar situaciones relacionadas con el incumplimiento ético. Esto es crucial para mantener una cultura ética sólida.

La organización parece tener en su lugar mecanismos sólidos para abordar cuestiones éticas, ya que la totalidad de la estructura organizativa tiene procedimientos para manejar denuncias y conflictos éticos. La gran mayoría de los empleados están familiarizados con el código de ética y lo aplican en su trabajo diario, lo cual es un indicador muy positivo de una cultura ética saludable. Sin embargo, existe una división entre los empleados en cuanto a si las cuestiones éticas se abordan adecuadamente a través de encuestas de ambiente organizativo, evaluaciones 360° u herramientas similares. Esto puede ser un área de mejora o de mayor clarificación para la organización.

Indicador 3. Gobierno Corporativo

Figura 6.

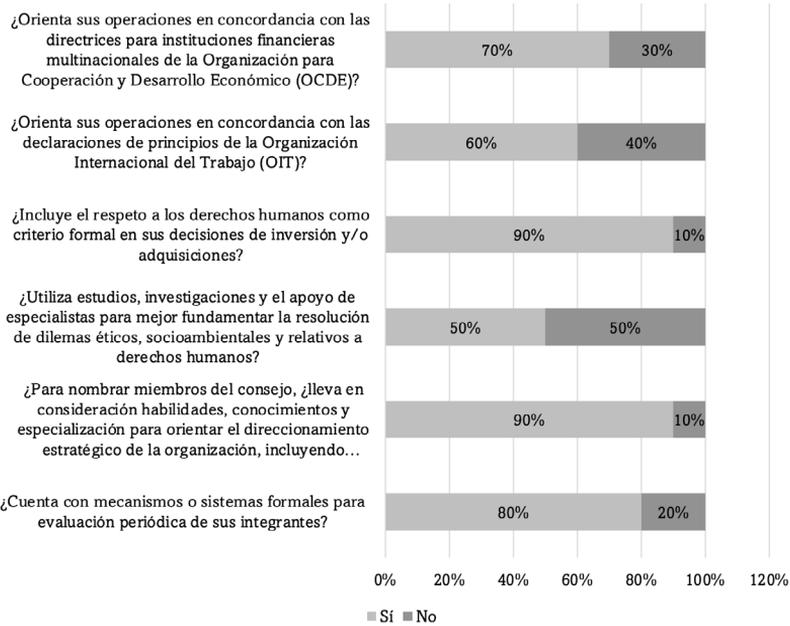


Fuente: elaboración propia.

La institución financiera ha progresado en establecer políticas y mecanismos para garantizar la integridad de los informes financieros y priorizar la transparencia en la rendición de cuentas. También ha avanzado en promover el tratamiento adecuado al derecho de voto

y un trato justo y equitativo a los socios. La alta administración muestra un nivel de compromiso elevado al incorporar criterios socioambientales en la gestión del negocio y al estar abierta a las opiniones y preocupaciones de las partes involucradas.

Figura 7.



Fuente:

1. Evaluación periódica de integrantes:

El 80% de las instituciones financieras cuenta con mecanismos o sistemas formales para la evaluación periódica de sus integrantes. El 20% no tiene estos mecanismos. La mayoría de las instituciones financieras realizan evaluaciones periódicas de sus integrantes, lo

que indica un compromiso con la mejora y el desarrollo continuo de su equipo.

2. Nombramiento de miembros del consejo:

El 90% de las instituciones financieras consideran habilidades, conocimientos y especialización al nombrar miembros del consejo para orientar el direccionamiento estratégico, incluyendo cuestiones ambientales, sociales y el monitoreo de la gestión. Solo el 10% no lo hace. La mayoría de los nombramientos se basan en criterios específicos de habilidades y conocimientos, incluyendo una consideración importante hacia cuestiones ambientales y sociales.

3. Utilización de estudios, investigaciones y especialistas para resolver dilemas éticos:

El 50% de las instituciones financieras utiliza estudios, investigaciones y el apoyo de especialistas para fundamentar la resolución de dilemas éticos, socioambientales y relativos a derechos humanos. El otro 50% no lo hace. Hay un equilibrio entre el uso de estudios y especialistas para abordar dilemas éticos y socioambientales. Esto sugiere una inclinación hacia la toma de decisiones basada en evidencia.

4. Respeto a los derechos humanos como criterio formal en decisiones de inversión/adquisiciones:

El 90% de las instituciones financieras incluye el respeto a los derechos humanos como criterio formal en sus decisiones de inversión y/o adquisiciones. Solo el 10% no lo hace. La mayoría de las decisiones de inversión/

adquisiciones están guiadas por el respeto a los derechos humanos, lo que indica un fuerte compromiso con la responsabilidad social.

5. Orientación según declaraciones de principios de la OIT:

El 60% de las instituciones financieras orienta sus operaciones en concordancia con las declaraciones de principios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). El 40% no lo hace. Aunque la mayoría sigue las declaraciones de principios de la OIT, hay un porcentaje significativo que no lo hace, lo que podría ser un área de mejora.

6. Orientación según directrices de la OCDE para instituciones financieras multinacionales:

El 70% de las instituciones financieras orienta sus operaciones en concordancia con las directrices para instituciones financieras multinacionales de la Organización para Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE). El 30% no lo hace. La mayoría sigue las directrices de la OCDE, lo que indica una adhesión a estándares internacionales de conducta ética y sostenibilidad.

Las instituciones financieras muestran un fuerte compromiso con prácticas éticas y sostenibles. La mayoría de las decisiones de inversión y adquisiciones están guiadas por el respeto a los derechos humanos, y se consideran habilidades y conocimientos especializados al nombrar miembros del consejo. Se observa un esfuerzo para fundamentar decisiones éticas y socioambientales en evidencia y

análisis. Algunas áreas que podrían requerir mayor atención incluyen la orientación según las declaraciones de principios de la OIT y la utilización de estudios y especialistas para resolver dilemas éticos.

Indicador 4. Relaciones con la Competencia

Figura 8.



Fuente: elaboración propia.

1. Etapa 1:

En esta etapa, las instituciones financieras siguen las prácticas de precio y competencia comunes al mercado, cumple con la legislación y busca un posicionamiento leal. Esto indica que las instituciones financieras están en una etapa inicial en cuanto a la adopción de prácticas éticas y de competencia. Está cumpliendo con la legislación y buscando un posicionamiento leal en el mercado.

2. Etapa 2:

En esta etapa, las instituciones financieras poseen reglas explícitas y declaradas sobre competencia desleal. Además, discute periódicamente (o cuando es necesario) con el público interno sobre su postura ante los competidores. Las instituciones han avanzado al establecer reglas explícitas sobre competencia desleal y al mantener una comunicación regular con su público interno sobre su enfoque ante la competencia.

3. Etapa 3:

En esta etapa, las instituciones financieras asumen el compromiso público de combatir la competencia desleal. Además, discute su postura con proveedores y clientes, alertándolos sobre cuestiones de competencia leal. También participa en asociaciones de clase para debatir estos aspectos. Las instituciones han dado un paso significativo al asumir públicamente el compromiso de combatir la competencia desleal. También está involucrando activamente a proveedores, clientes y asociaciones en esta discusión, lo que indica un enfoque más proactivo hacia la ética y la competencia leal.

4. Etapa 4:

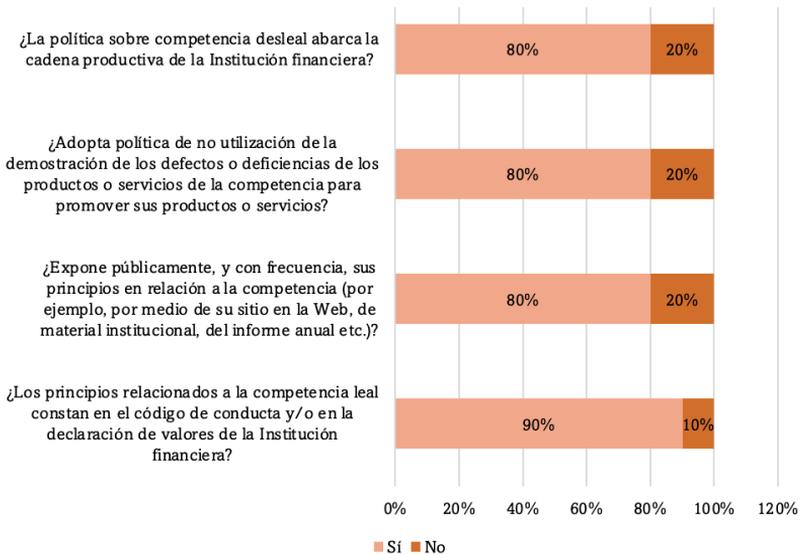
En esta etapa, la institución financiera ejerce una posición de liderazgo en su segmento en discusiones relacionadas con la búsqueda de estándares de competencia cada vez más elevados. Esto incluye combatir la formación de trustes y cárteles, prácticas desleales de comercio, fraude en licitaciones y espionaje empresarial. Las instituciones financieras han alcanzado una posición de liderazgo en su

segmento y está liderando discusiones sobre estándares de competencia más elevados. También está comprometida en combatir prácticas desleales y fraudulentas.

Las instituciones financieras han progresado a través de las etapas y ha demostrado un mayor compromiso con prácticas éticas y de competencia leal a medida que avanza de la Etapa 1 a la Etapa 4. En la Etapa 4, la institución ha alcanzado una posición de liderazgo y está liderando esfuerzos para establecer estándares de competencia más elevados. La institución muestra un enfoque proactivo al comunicar y discutir su postura sobre la competencia desleal tanto con su público interno como con proveedores y clientes.

Indicador 4. Relaciones con la Competencia vs ética

Figura 9.



Fuente: elaboración propia.

1. Principios de competencia leal en el código de conducta y/o declaración de valores:

El 90% de las instituciones financieras incluyen principios relacionados con la competencia leal en su código de conducta y/o declaración de valores. Solo el 10% no lo hace. La gran mayoría de las instituciones financieras tienen principios explícitos sobre competencia leal en sus políticas, lo que indica un fuerte compromiso con prácticas éticas en este ámbito.

2. Exposición pública de principios sobre competencia:

El 80% de las instituciones financieras expone públicamente y con frecuencia sus principios en relación con la competencia, por ejemplo, a través de su sitio web, material institucional, informe anual, etc. El 20% no lo hace. La mayoría de las instituciones financieras están comprometidas en comunicar abiertamente sus principios sobre competencia, lo que indica transparencia y un enfoque proactivo hacia este tema.

3. Política de no utilización de la demostración de defectos de la competencia:

El 80% de las instituciones financieras adopta una política de no utilizar la demostración de los defectos o deficiencias de los productos o servicios de la competencia para promover sus propios productos o servicios. El 20% no tiene esta política. La mayoría de las instituciones financieras evitan la práctica de desacreditar a la competencia mediante la demostración de sus defectos, lo que muestra un enfoque ético en su estrategia de marketing.

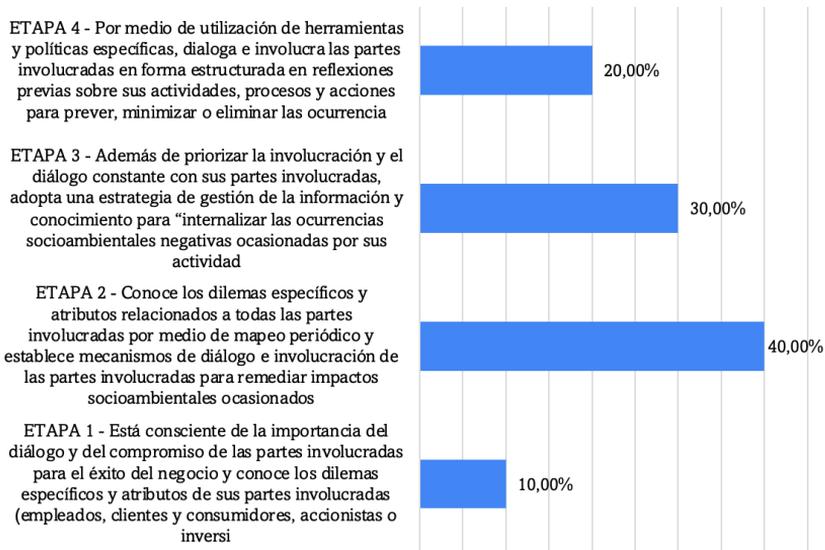
4. Política sobre competencia desleal que abarca la cadena productiva:

El 80% de las instituciones financieras tiene una política sobre competencia desleal que abarca toda la cadena productiva. El 20% no tiene esta política. La mayoría de las instituciones financieras tienen una política integral sobre competencia desleal que abarca toda la cadena productiva, lo que indica un enfoque holístico hacia la ética en la competencia.

La mayoría de las instituciones financieras tienen principios de competencia leal en sus políticas y prácticas. Existe un compromiso significativo con la transparencia al exponer públicamente los principios sobre competencia. La mayoría evita la práctica de demostrar defectos de la competencia y tiene políticas integrales que abarcan toda la cadena productiva.

Indicador 5. Diálogo con las Partes Involucradas (Stakeholders)

Figura 10.



Fuente: elaboración propia.

1. Etapa 1:

En esta etapa, las instituciones financieras están conscientes de la importancia del diálogo y del compromiso de las partes involucradas para el éxito del negocio. También conocen los dilemas específicos y atributos de sus partes involucradas y los canales de diálogo establecidos. Esto indica que las instituciones financieras en general están en una etapa inicial en cuanto a la comprensión de la importancia del diálogo con las partes involucradas y la

conciencia de los dilemas específicos.

2. Etapa 2:

En esta etapa, las instituciones financieras conocen los dilemas específicos y atributos relacionados con todas las partes involucradas a través de un mapeo periódico. También establecen mecanismos de diálogo e involucración de las partes involucradas para remediar impactos socioambientales por medio de equipos preparados para adoptar planes de contingencia. Las instituciones financieras han avanzado en la comprensión de los dilemas específicos de las partes involucradas y han establecido mecanismos para el diálogo y la participación. También se preparan para abordar los impactos socioambientales.

3. Etapa 3:

Además de priorizar la involucración y el diálogo constante, las instituciones financieras adoptan una estrategia de gestión de la información y conocimiento para “internalizar” las ocurrencias socioambientales negativas como base para redefinición de políticas y procesos de gestión o producción. Las instituciones financieras han avanzado en su enfoque hacia el diálogo y la participación, y también están trabajando en utilizar la información sobre ocurrencias socioambientales para mejorar sus políticas y procesos.

4. Etapa 4:

Las instituciones financieras utilizan herramientas y políticas específicas para dialogar e involucrar a las partes

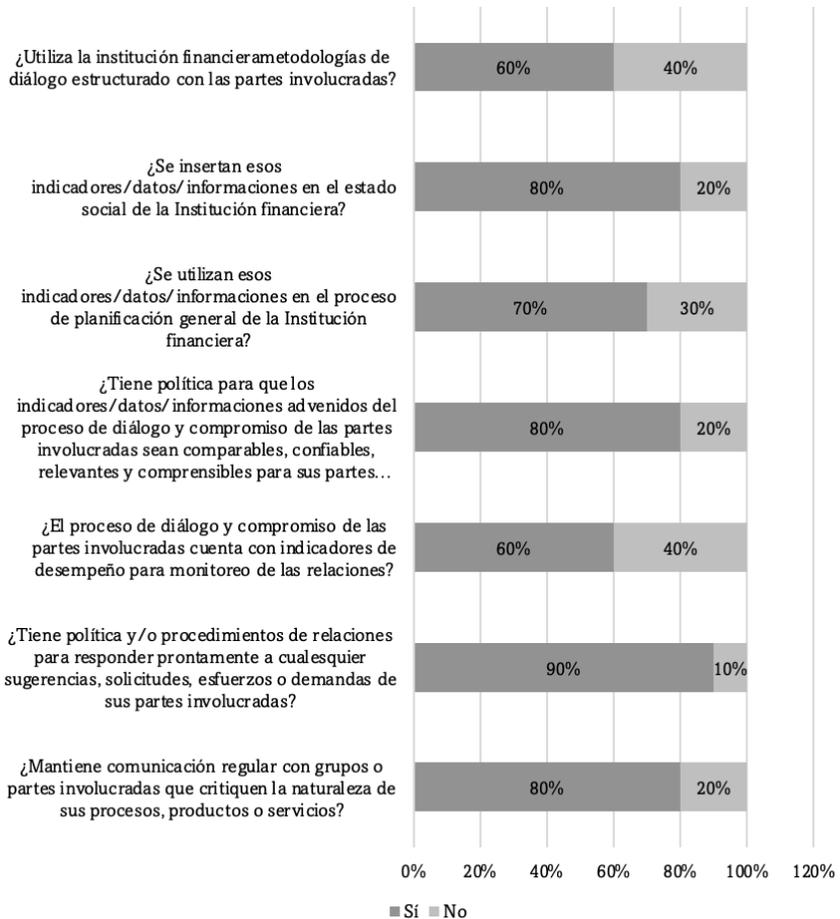
involucradas de manera estructurada. También previenen, minimizan o eliminan las ocurrencias socioambientales negativas y someten este proceso a una auditoría por una tercera parte. Las instituciones financieras han alcanzado una etapa avanzada en la gestión de diálogo y compromiso con las partes involucradas. También tienen mecanismos en lugar para prever y abordar impactos socioambientales negativos, además de someter este proceso a una auditoría externa.

Las instituciones financieras en conjunto muestran un progreso constante hacia el diálogo y el compromiso de las partes involucradas a medida que avanzan de la Etapa 1 a la Etapa 4. En la Etapa 4, las instituciones han alcanzado un nivel avanzado de gestión de diálogo y compromiso, con la incorporación de auditorías externas para verificar el proceso. Se observa un enfoque proactivo hacia la participación y el diálogo con las partes involucradas en todas las etapas.

En resumen, las instituciones financieras muestran un fuerte compromiso con el diálogo y el compromiso de las partes involucradas en sus operaciones a medida que avanzan a través de las etapas. Esto indica una preocupación genuina por mantener relaciones efectivas y responsables con todas las partes interesadas.

Indicador 5. Uso del feedback de los clientes (Stakeholders)

Figura 11.



Fuente: elaboración propia.

1. Mantiene comunicación regular con grupos o partes involucradas críticos:

El 80% de las instituciones financieras mantienen una comunicación regular con grupos o partes involucradas que critican la naturaleza de sus procesos, productos o servicios. El 20% no lo hacen. La mayoría de las instituciones financieras muestran un compromiso con la comunicación regular con grupos críticos o partes interesadas, lo que indica una disposición a escuchar y responder a las preocupaciones.

2. Tiene política y/o procedimientos de relaciones para responder prontamente a sugerencias, solicitudes, esfuerzos o demandas de sus partes involucradas:

El 90% de las instituciones financieras tienen políticas y/o procedimientos para responder prontamente a sugerencias, solicitudes, esfuerzos o demandas de sus partes involucradas. Solo el 10% no lo tiene. La gran mayoría de las instituciones financieras tienen políticas y procedimientos para responder de manera efectiva a las solicitudes y preocupaciones de las partes involucradas.

3. El proceso de diálogo y compromiso de las partes involucradas cuenta con indicadores de desempeño para monitoreo de las relaciones:

El 60% de las instituciones financieras cuentan con indicadores de desempeño en el proceso de diálogo y compromiso con las partes involucradas. El 40% no los tienen. Aunque la mayoría tiene indicadores, aún hay un porcentaje considerable que no los utiliza para medir el desempeño en el diálogo y compromiso.

4. Tiene política para que los indicadores/datos/informaciones advenidas del proceso de diálogo y compromiso de las partes involucradas sean comparables, confiables, relevantes y comprensibles para sus partes involucradas:

El 80% de las instituciones financieras tienen una política para que los indicadores sean comparables, confiables, relevantes y comprensibles. El 20% no la tienen. La mayoría de las instituciones financieras reconocen la importancia de asegurar la calidad y comprensibilidad de los indicadores derivados del proceso de diálogo con las partes involucradas.

5. Se utilizan esos indicadores/datos/informaciones en el proceso de planificación general de la Institución financiera:

El 70% de las instituciones financieras utilizan estos indicadores en el proceso de planificación general. El 30% no lo hacen. La mayoría de las instituciones financieras están incorporando la retroalimentación de las partes interesadas en su proceso de planificación general.

6. Se insertan esos indicadores/datos/informaciones en el estado social de la Institución financiera:

El 80% de las instituciones financieras incorporan estos indicadores en su estado social. El 20% no lo hacen. La mayoría de las instituciones están reflejando esta información en su estado social, lo que indica un compromiso con la transparencia en este aspecto.

7. Utiliza la institución financiera metodologías de diálogo estructurado con las partes involucradas:

El 60% de las instituciones financieras utilizan metodologías de diálogo estructurado con las partes involucradas. El 40% no lo hacen. Aunque la mayoría utiliza metodologías de diálogo estructurado, aún hay un porcentaje significativo que no lo hace, lo que sugiere oportunidades de mejora en este aspecto.

Indicador 6. Balance Social

Figura 11.



Fuente: elaboración propia.

1. Las informaciones sobre la situación económico-financiera de las actividades de la institución financiera son auditadas por terceros:

El 100% de las instituciones financieras someten la información sobre su situación económico-financiera a auditorías por terceros. No hay ninguna institución financiera que no lo haga. Todas las instituciones muestran un alto nivel de compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas al someter sus informaciones económico-financieras a auditorías externas.

2. Las informaciones sobre aspectos sociales y ambientales de las actividades de la institución financiera son auditadas por terceros:

El 90% de las instituciones financieras someten la información sobre aspectos sociales y ambientales a auditorías por terceros. Solo el 10% no lo hace. La mayoría de las instituciones financieras están sujetando la información sobre aspectos sociales y ambientales a auditorías externas, lo que indica un compromiso con la transparencia en estos ámbitos.

3. En el proceso de elaboración del balance social, ¿la institución financiera involucra a por lo menos cuatro de los siguientes stakeholders: comunidad, público interno, consumidores y clientes, proveedores, gobierno y sociedad en general?:

El 60% de las instituciones financieras involucran a al menos cuatro de estos stakeholders en el proceso de elaboración del balance social. El 40% no lo hacen.

Aunque la mayoría involucra a varios stakeholders en el proceso, aún hay espacio para una mayor participación y representación.

4. Incorpora la institución financiera en el balance social críticas, sugerencias y testimonios de partes involucradas:

El 70% de las instituciones financieras incorporan críticas, sugerencias y testimonios de partes involucradas en su balance social. El 30% no lo hacen. La mayoría de las instituciones están abiertas a recibir y reflejar las opiniones y testimonios de las partes interesadas en su balance social, lo que indica un enfoque receptivo hacia el feedback.

5. El proceso de divulgación del balance social contempla por lo menos a cuatro de los siguientes stakeholders: público interno, comunidad, consumidores y clientes, proveedores, gobierno y sociedad en general:

El 60% de las instituciones financieras incluyen al menos a cuatro de estos stakeholders en el proceso de divulgación del balance social. El 40% no lo hacen. Aunque la mayoría considera a varios stakeholders en el proceso de divulgación, aún hay espacio para mejorar la inclusión y representación.

6. Expone la institución financiera datos sobre aspectos económico-financieros, sociales y ambientales de sus actividades en la Internet:

El 80% de las instituciones financieras exponen estos datos en la Internet. El 20% no lo hacen. La mayoría

de las instituciones muestran un compromiso con la transparencia al exponer información sobre diversos aspectos en la Internet.

7. Contempla la institución financiera en su balance social datos e indicadores de monitoreo de la distribución de riqueza (por ejemplo, la Demostración del Valor Añadido–DVA):

El 50% de las instituciones financieras contemplan datos e indicadores de monitoreo de la distribución de riqueza en su balance social. El 50% no lo hacen. Hay una división equitativa en cuanto a la inclusión de datos e indicadores relacionados con la distribución de riqueza en el balance social.

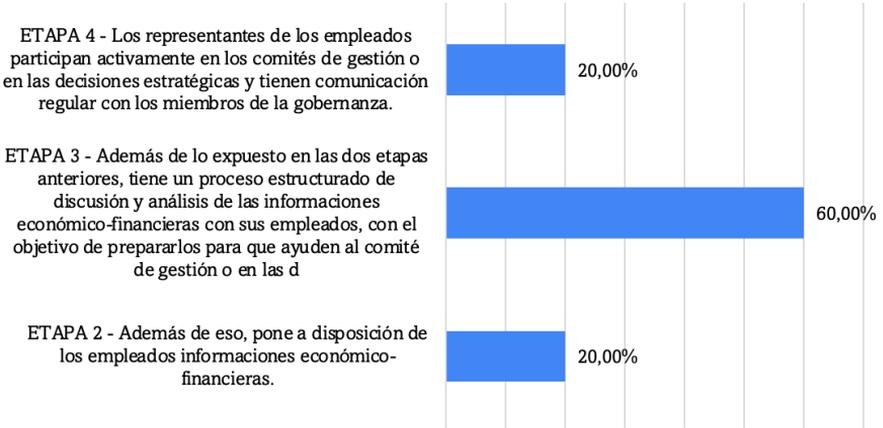
8. ¿Los datos recogidos y utilizados para el balance social se emplean en la planificación estratégica de la Institución financiera?:

El 90% de las instituciones financieras utilizan los datos recogidos para el balance social en su planificación estratégica. Solo el 10% no lo hacen. La mayoría de las instituciones están aprovechando la información recogida en el balance social para orientar su planificación estratégica, lo que indica una integración efectiva de la responsabilidad social en la estrategia de la institución financiera.

Parte III
Dimensión Social

Indicador 7. Gestión Participativa

Figura 12.



Fuente: elaboración propia.

1. Etapa 2:

En esta etapa, la institución financiera pone a disposición de los empleados informaciones económico-financieras. La institución financiera está en una etapa inicial de transparencia al proporcionar información económico-financiera a los empleados. Esto puede contribuir a una mayor comprensión de la situación financiera de la organización.

2. Etapa 3:

En esta etapa, además de la disponibilidad de información económico-financiera, la institución financiera tiene

un proceso estructurado de discusión y análisis de estas informaciones con sus empleados. El objetivo es prepararlos para que ayuden en la toma de decisiones estratégicas y presenten informaciones importantes para la gestión de riesgos y oportunidades. La institución financiera ha avanzado significativamente al tener un proceso estructurado de discusión y análisis de las informaciones económico-financieras con sus empleados. Esto indica un compromiso con la inclusión de los empleados en la toma de decisiones estratégicas.

3. Etapa 4:

En esta etapa, los representantes de los empleados participan activamente en los comités de gestión o en las decisiones estratégicas y tienen comunicación regular con los miembros de la gobernanza. La institución financiera ha avanzado aún más al permitir que los representantes de los empleados participen activamente en la toma de decisiones estratégicas y mantengan comunicación regular con los líderes de la organización. Esto indica un alto nivel de inclusión de los empleados en el proceso de toma de decisiones.

La institución financiera muestra un progreso claro en cuanto a la transparencia y la inclusión de los empleados en el proceso de toma de decisiones económico-financieras a medida que avanza de la Etapa 2 a la Etapa 4. En la Etapa 3, la institución financiera ha implementado un proceso estructurado de discusión y análisis de informaciones económico-financieras con los empleados, lo que indica un compromiso con la preparación de los empleados para contribuir a la gestión de riesgos y oportunidades. En la Etapa 4, se observa una participación activa de los representantes de los

empleados en los comités de gestión y decisiones estratégicas, lo que indica un alto nivel de inclusión y comunicación.

Indicador 7. Atención al cliente interno

Figura 13.



Fuente: elaboración propia.

1. ¿Todos los integrantes de comisiones de trabajadores son electos por los trabajadores sin interferencia de la Institución financiera?:

El 70% de las instituciones financieras aseguran que todos los integrantes de las comisiones de trabajadores son elegidos por los propios empleados sin interferencia de la institución financiera. El 30% indican que esto no siempre ocurre de esta manera. La mayoría de las instituciones financieras permiten que los empleados elijan a los

miembros de las comisiones de trabajadores, lo que indica un nivel de autonomía y participación de los empleados en la toma de decisiones internas.

2. ¿Posee la institución financiera política y mecanismos formales para oír, evaluar y acompañar posturas, preocupaciones, sugerencias y críticas de los empleados con el objetivo de agregar nuevos aprendizajes y conocimientos?:

El 70% de las instituciones financieras tienen políticas y mecanismos formales para escuchar, evaluar y acompañar las opiniones, preocupaciones, sugerencias y críticas de los empleados con el objetivo de aprender y adquirir nuevos conocimientos. El 30% no cuentan con estas políticas y mecanismos. La mayoría de las instituciones financieras tienen políticas y mecanismos establecidos para escuchar y responder a las preocupaciones y sugerencias de los empleados, lo que indica un compromiso con el aprendizaje continuo y la mejora.

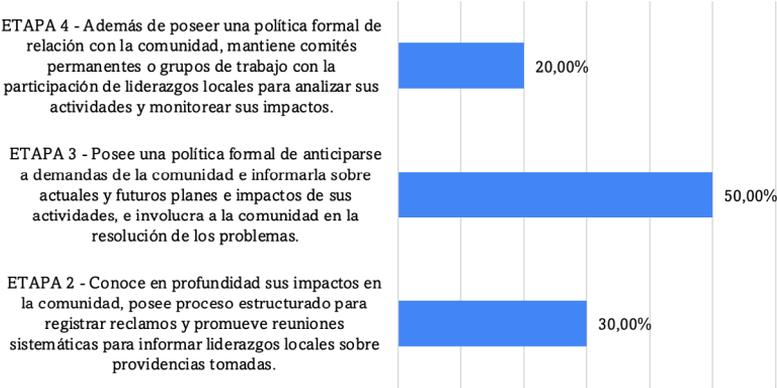
3. ¿Posee programa para estimular y reconocer sugerencias de los empleados para mejora de los procesos internos?:

El 60% de las instituciones financieras tienen programas para estimular y reconocer las sugerencias de los empleados con el fin de mejorar los procesos internos. El 40% no cuentan con este tipo de programa. La mayoría de las instituciones financieras tienen programas para fomentar y reconocer las sugerencias de los empleados, lo que indica un interés en promover una cultura de mejora continua y reconocer las contribuciones de los empleados.

La mayoría de las instituciones financieras muestran un compromiso con la participación y el involucramiento de los empleados en diferentes aspectos de la organización. Existe un interés por escuchar y responder a las preocupaciones y sugerencias de los empleados, así como por fomentar una cultura de mejora continua. Sin embargo, aún hay un porcentaje significativo de instituciones financieras que pueden mejorar en estos aspectos, especialmente en lo que respecta a la elección de los miembros de las comisiones de trabajadores sin interferencia de la institución financiera.

Indicador 8. Gerenciamiento del Impacto de la institución financiera en la Comunidad de Entorno

Figura 14.



Fuente: elaboración propia.

1. Etapa 2:

En esta etapa, la institución financiera conoce en profundidad sus impactos en la comunidad, tiene un proceso estructurado para registrar reclamos y promueve reuniones sistemáticas para informar a los liderazgos locales sobre las acciones tomadas. La institución financiera está en una etapa inicial de interacción con la comunidad. Tiene un proceso estructurado para registrar reclamos y comunica regularmente con los líderes locales para informar sobre las acciones tomadas en relación con los impactos en la comunidad.

2. Etapa 3:

En esta etapa, la institución financiera posee una política formal para anticiparse a las demandas de la comunidad y proporciona información a la comunidad sobre los planes actuales y futuros, así como los impactos de sus actividades. Además, involucra a la comunidad en la resolución de problemas. La institución financiera ha avanzado significativamente al establecer una política formal para anticiparse a las demandas de la comunidad y al involucrar a la comunidad en la resolución de problemas. Además, proporciona información detallada sobre sus actividades y planes futuros.

3. Etapa 4:

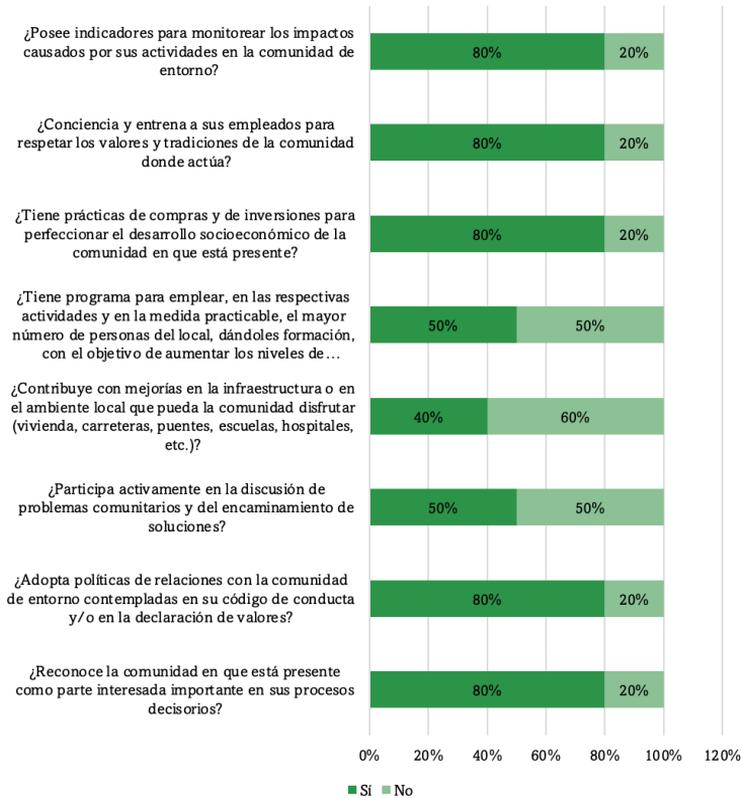
En esta etapa, además de tener una política formal de relación con la comunidad, la institución financiera mantiene comités permanentes o grupos de trabajo con la participación de liderazgos locales para analizar sus

actividades y monitorear sus impactos. La institución financiera ha alcanzado una etapa avanzada en la interacción con la comunidad. Mantiene comités permanentes o grupos de trabajo con líderes locales para analizar y monitorear sus actividades y sus impactos en la comunidad.

La institución financiera muestra un progreso claro en cuanto a la interacción y el compromiso con la comunidad a medida que avanza de la Etapa 2 a la Etapa 3 y luego a la Etapa 4. En la Etapa 3, la institución financiera ha establecido una política formal de anticipación a las demandas de la comunidad y la involucra en la resolución de problemas, lo que indica un compromiso con la participación activa de la comunidad. En la Etapa 4, se observa una participación aún más activa con la comunidad, con la creación de comités permanentes o grupos de trabajo para analizar y monitorear las actividades y los impactos.

Indicador 8. Gerenciamiento del Impacto de la institución financiera en la Comunidad de Entorno

Figura 15.



Fuente: elaboración propia.

1. ¿Reconoce la comunidad en que está presente como parte interesada importante en sus procesos decisorios?:

El 80% de las instituciones financieras reconocen a la comunidad local como una parte interesada importante

en sus procesos decisorios. El 20% no lo hacen. La mayoría de las instituciones financieras reconocen a la comunidad local como una parte importante en sus procesos decisorios, lo que indica un compromiso con la inclusión y la consideración de las perspectivas de la comunidad.

2. ¿Adopta políticas de relaciones con la comunidad de entorno contempladas en su código de conducta y/o en la declaración de valores?:

El 80% de las instituciones financieras tienen políticas de relaciones con la comunidad incluidas en su código de conducta y/o declaración de valores. El 20% no las tienen. La mayoría de las instituciones financieras tienen políticas formales de relaciones con la comunidad, lo que indica un compromiso explícito con la gestión de las relaciones comunitarias.

3. ¿Participa activamente en la discusión de problemas comunitarios y del encaminamiento de soluciones?:

El 50% de las instituciones financieras participan activamente en la discusión de problemas comunitarios y en la búsqueda de soluciones. El 50% no lo hacen. Hay una división equitativa en cuanto a la participación activa en la discusión y resolución de problemas comunitarios. Esto indica que hay espacio para mejorar la implicación en este aspecto.

4. ¿Contribuye con mejoras en la infraestructura o en el ambiente local que pueda la comunidad disfrutar?:

El 40% de las instituciones financieras contribuyen con mejoras en la infraestructura o en el ambiente local

que beneficia a la comunidad. El 60% no lo hacen. Aunque un porcentaje significativo no lo hace, aún hay instituciones financieras que contribuyen con mejoras en la infraestructura local, lo que indica un compromiso con el desarrollo de la comunidad.

5. **¿Tiene programa para emplear, en las respectivas actividades y en la medida practicable, el mayor número de personas del local, dándoles formación, con el objetivo de aumentar los niveles de cualificación de la comunidad en que está insertada, en cooperación con sindicatos, ONGs, representantes de la comunidad o autoridades públicas competentes?:**

El 50% de las instituciones financieras tienen programas para emplear a un mayor número de personas del lugar y proporcionarles formación para mejorar los niveles de cualificación de la comunidad. El 50% no tienen este tipo de programas. Hay una división equitativa en cuanto a la implementación de programas para emplear a personas locales y mejorar sus niveles de cualificación. Esto indica un área de oportunidad para aquellas instituciones que aún no cuentan con este tipo de programas.

6. **¿Tiene prácticas de compras y de inversiones para perfeccionar el desarrollo socioeconómico de la comunidad en que está presente?:**

El 80% de las instituciones financieras tienen prácticas de compras e inversiones para mejorar el desarrollo socioeconómico de la comunidad. El 20% no tienen este tipo de prácticas. La mayoría de las instituciones financieras tienen prácticas establecidas para contribuir al

desarrollo socioeconómico de la comunidad local, lo que indica un compromiso con el crecimiento y la prosperidad de la comunidad.

7. ¿Conciencia y entrena a sus empleados para respetar los valores y tradiciones de la comunidad donde actúa?:

El 80% de las instituciones financieras concientizan y capacitan a sus empleados para respetar los valores y tradiciones de la comunidad. El 20% no lo hacen. La mayoría de las instituciones financieras tienen programas de concientización y capacitación para promover el respeto a los valores y tradiciones de la comunidad, lo que indica una preocupación genuina por la integración cultural.

8. ¿Posee indicadores para monitorear los impactos causados por sus actividades en la comunidad de entorno?:

El 80% de las instituciones financieras tienen indicadores para monitorear los impactos de sus actividades en la comunidad local. El 20% no tienen indicadores establecidos. La mayoría de las instituciones financieras tienen indicadores para evaluar los impactos de sus actividades en la comunidad, lo que indica un enfoque basado en la medición y mejora continua.

Las instituciones financieras muestran un alto nivel de compromiso con la comunidad en la que operan. Existe un reconocimiento de la importancia de la comunidad en los procesos decisivos, así como políticas y prácticas formales para gestionar las relaciones con la comunidad. Sin embargo, aún hay áreas de oportunidad en la participación activa en la discusión de problemas

comunitarios y la contribución a la infraestructura y ambiente locales.

Indicador 9. Compromiso con el Desarrollo Infantil

Figura 16.



Fuente: elaboración propia.

1. Etapa 1:

En esta etapa, la institución financiera cumple con la legislación vigente de protección a la maternidad, paternidad, amamantación y guardería. Prohíbe formalmente cualquier tipo de discriminación a la mujer embarazada y a empleados (hombres y mujeres, incluso los tercerizados) con hijos menores de seis años de edad en procesos de admisión, de promoción o de movilidad interna. La institución financiera está en una etapa inicial de cumplimiento de la legislación en relación con

la protección a la maternidad y la niñez. Se enfoca en garantizar el cumplimiento de las leyes vigentes.

2. Etapa 2:

En esta etapa, la institución financiera va más allá y adopta políticas y/o iniciativas internas para facilitar la consulta prenatal y el acompañamiento de la niñez de los hijos de sus empleados. Ofrece orientación médica, nutricional y psicológica específica, así como desarrollo de competencias en la supervivencia, desarrollo, participación y protección de los niños. También promueve la participación masculina en el acompañamiento de estos periodos. La institución financiera ha avanzado en la implementación de políticas y prácticas que van más allá del cumplimiento legal, centrándose en el bienestar y desarrollo integral de los hijos de los empleados.

3. Etapa 3:

En esta etapa, la institución financiera considera que el éxito de estas políticas e iniciativas implica la formación educacional de los padres y su condición de vida. Integra esta discusión a sus acciones para el desarrollo personal y profesional de sus empleados. Además, desarrolla campañas de orientación dirigidas a la comunidad y extiende la discusión del tema a sus proveedores. La institución financiera ha integrado la cuestión de la protección a la maternidad y la niñez en un enfoque más amplio de desarrollo personal y profesional de los empleados. También se enfoca en la sensibilización de la comunidad y proveedores.

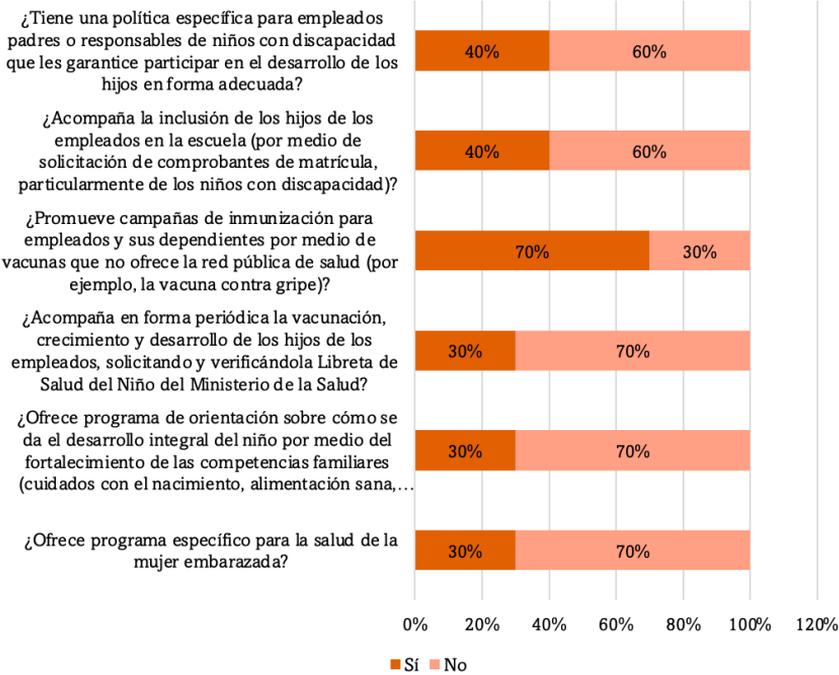
4. Etapa 4:

En esta etapa, la institución financiera considera la cuestión de la protección a la maternidad y a la niñez como un derecho y contribución fundamental al desarrollo de las generaciones presentes y futuras. Se involucra en la elaboración, perfeccionamiento, ejecución, control o evaluación de políticas públicas dirigidas a la promoción de los derechos de la infancia. La institución financiera se posiciona como un actor activo en la promoción de los derechos de la infancia a nivel público y social, reconociendo la importancia fundamental de estas cuestiones.

La institución financiera muestra un progreso claro en cuanto a las políticas y prácticas relacionadas con la protección a la maternidad y la niñez de sus empleados a medida que avanza de la Etapa 1 a la Etapa 4. En la Etapa 4, la institución financiera se posiciona como un actor activo en la promoción de los derechos de la infancia a nivel público y social, reconociendo la importancia fundamental de estas cuestiones.

Indicador 9. Políticas de promoción del Desarrollo Infantil

Figura 17.



Fuente: elaboración propia.

1. ¿Ofrece programa específico para la salud de la mujer embarazada?:

El 30% de las instituciones financieras ofrecen un programa específico para la salud de la mujer embarazada. El 70% no ofrecen este programa. La mayoría de las instituciones financieras no ofrecen un programa específico para la salud de la mujer embarazada. Esto indica un área de mejora en

cuanto a la atención y apoyo a las empleadas durante el embarazo.

2. ¿Ofrece programa de orientación sobre el desarrollo integral del niño y fortalecimiento de competencias familiares?:

El 30% de las instituciones financieras ofrecen un programa de orientación sobre el desarrollo integral del niño y fortalecimiento de competencias familiares. El 70% no ofrecen este programa. La mayoría de las instituciones financieras no ofrecen un programa de orientación sobre el desarrollo integral del niño y fortalecimiento de competencias familiares. Esto indica una oportunidad de brindar apoyo adicional a las familias de los empleados.

3. ¿Acompaña en forma periódica la vacunación, crecimiento y desarrollo de los hijos de los empleados?:

El 30% de las instituciones financieras acompañan en forma periódica la vacunación, crecimiento y desarrollo de los hijos de los empleados. El 70% no realizan este seguimiento. La mayoría de las instituciones financieras no acompañan en forma periódica la vacunación, crecimiento y desarrollo de los hijos de los empleados. Esto indica una oportunidad de promover la salud y bienestar de los niños.

4. ¿Promueve campañas de inmunización para empleados y sus dependientes con vacunas no ofrecidas por la red pública de salud?:

El 70% de las instituciones financieras promueven campañas de inmunización con vacunas no ofrecidas por

la red pública de salud. El 30% no realizan este tipo de campañas. La mayoría de las instituciones financieras promueven campañas de inmunización con vacunas que no están disponibles en la red pública de salud. Esto indica un esfuerzo por brindar opciones de salud adicionales a los empleados y sus dependientes.

5. ¿Acompaña la inclusión de los hijos de los empleados en la escuela?:

El 40% de las instituciones financieras acompañan la inclusión de los hijos de los empleados en la escuela. El 60% no realizan este tipo de seguimiento. Una proporción significativa de instituciones financieras acompaña la inclusión de los hijos de los empleados en la escuela, lo que indica un interés en el bienestar educativo de los hijos de los empleados.

6. ¿Tiene una política específica para empleados padres de niños con discapacidad?:

El 40% de las instituciones financieras tienen una política específica para empleados padres de niños con discapacidad. El 60% no cuentan con esta política. Una proporción significativa de instituciones financieras tiene una política específica para empleados padres de niños con discapacidad, lo que indica una preocupación por proporcionar el apoyo necesario en estas situaciones.

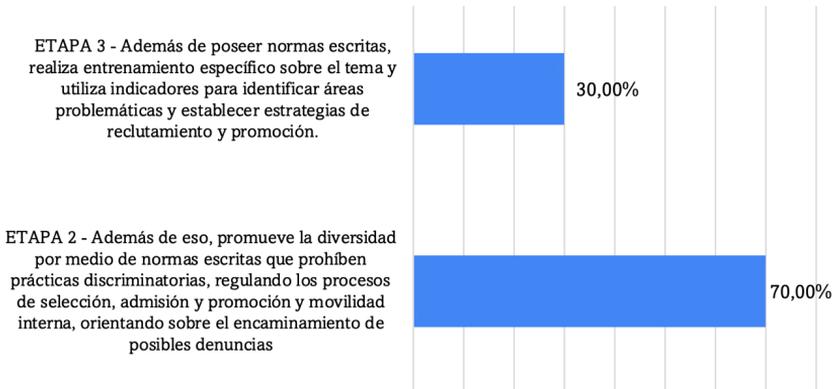
La mayoría de las instituciones financieras no cuentan con programas específicos para la salud de la mujer embarazada o para la orientación sobre el desarrollo integral del niño y el fortalecimiento de competencias familiares. Existe una oportunidad para implementar

programas de apoyo a la salud y desarrollo de los hijos de los empleados, así como promover campañas de inmunización con vacunas no disponibles en la red pública de salud. Una proporción significativa de instituciones financieras acompaña la inclusión de los hijos de los empleados en la escuela y tiene políticas específicas para empleados padres de niños con discapacidad, lo que indica un compromiso con la inclusión y apoyo a esta población.

Parte IV
Dimensión Social

Indicador 10. Valorización de la Diversidad y Promoción de la Equidad Racial y de Género

Figura 18.



Fuente: elaboración propia.

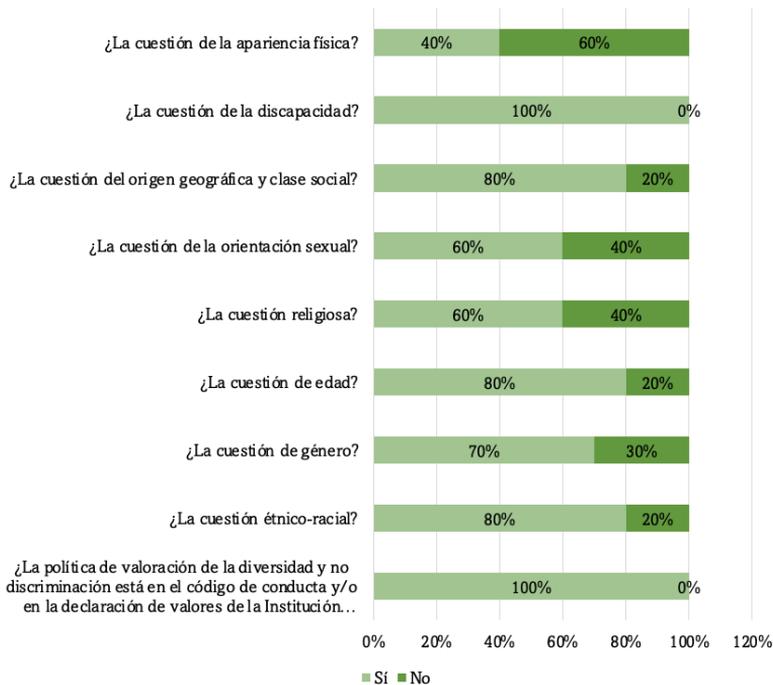
- Etapa 2:** En esta etapa, la institución tiene normas escritas que prohíben prácticas discriminatorias y regula los procesos de selección, admisión y promoción, así como la movilidad interna. También proporciona orientación sobre cómo presentar posibles denuncias. Esta etapa representa el 70% del total.
- Etapa 3:** En esta etapa, la institución va más allá al proporcionar entrenamiento específico sobre diversidad e inclusión. Además, utiliza indicadores para identificar áreas problemáticas y establece estrategias de reclutamiento y promoción basadas en esos hallazgos. Esta etapa representa el 30% del total.

Según esta evaluación, la institución financiera se encuentra principalmente en la Etapa 2, ya que representa el 70% de la puntuación total. Aunque la institución tiene normas escritas que promueven la diversidad y prohíben prácticas discriminatorias, aún no ha implementado programas de entrenamiento específico ni utiliza indicadores para identificar y abordar áreas problemáticas de manera sistemática.

Esta interpretación crítica sugiere que, aunque la institución ha dado pasos importantes hacia la promoción de la diversidad, hay margen para mejorar y avanzar hacia la Etapa 3, donde se implementan estrategias más avanzadas y se utiliza el entrenamiento específico y los indicadores para abordar la diversidad e inclusión de manera más efectiva.

Indicador 10 — Aplicación de las escalada de valoración de la Diversidad y Promoción de la Equidad Racial y de Género

Figura 19.



Fuente: elaboración propia.

- Política de valoración de la diversidad y no discriminación:** Es alentador ver que el 100% de las cooperativas tienen esta política en su código de conducta y/o declaración de valores. Esto demuestra un compromiso generalizado hacia la promoción de la diversidad y la no discriminación en el lugar de trabajo.

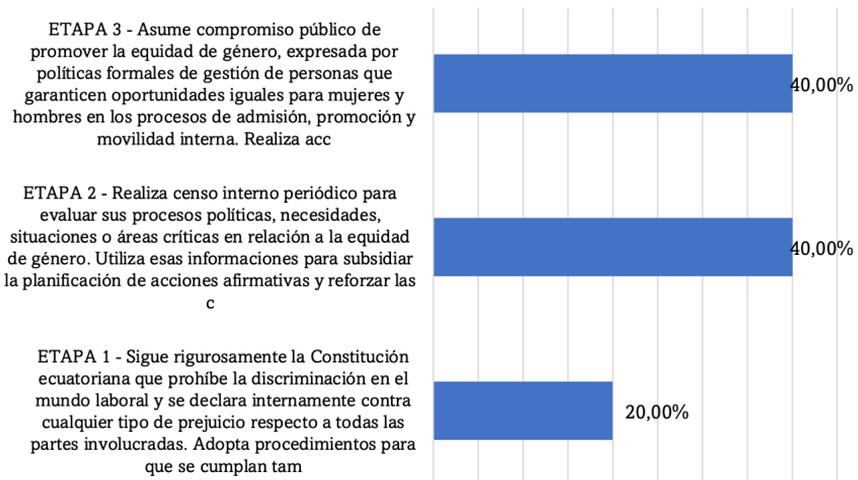
- **Cuestión étnico-racial:** Un 80% de las cooperativas abordan esta cuestión en sus políticas, lo cual indica una conciencia y un esfuerzo significativo para fomentar la inclusión de personas de diferentes orígenes étnicos y raciales. Sin embargo, hay un 20% que aún no aborda adecuadamente esta cuestión, lo que sugiere que algunas cooperativas pueden necesitar mejorar en este aspecto.
- **Cuestión de género:** El 70% de las cooperativas tienen políticas que abordan la cuestión de género. Aunque es un porcentaje positivo, aún hay margen para mejorar y aumentar la inclusión y equidad de género en el lugar de trabajo.
- **Cuestión de edad:** Un 80% de las cooperativas considera la cuestión de la edad en sus políticas. Esto indica un buen nivel de conciencia sobre la importancia de la inclusión de personas de diferentes edades en el entorno laboral.
- **Cuestión religiosa:** El 60% de las cooperativas tienen políticas que abordan la cuestión religiosa. Esto sugiere un compromiso con la diversidad religiosa en el lugar de trabajo, aunque también indica que hay un 40% que puede necesitar mejorar en este aspecto.
- **Cuestión de la orientación sexual:** Un 60% de las cooperativas considera la cuestión de la orientación sexual en sus políticas. Aunque es un paso en la dirección correcta, todavía hay espacio para mejorar la inclusión y apoyo a personas de diferentes orientaciones sexuales.
- **Cuestión del origen geográfico y clase social:** El 80% de las cooperativas abordan esta cuestión en sus políticas. Esto indica un buen nivel de conciencia sobre la importancia

de incluir a personas de diferentes orígenes geográficos y clases sociales en el entorno laboral.

- **Cuestión de la discapacidad:** El 100% de las cooperativas considera la cuestión de la discapacidad en sus políticas, lo cual es muy positivo y demuestra un fuerte compromiso con la inclusión de personas con discapacidad.
- **Cuestión de la apariencia física:** Sin embargo, en este aspecto, solo el 40% de las cooperativas abordan la cuestión de la apariencia física en sus políticas. Esto sugiere que hay un margen considerable para mejorar la inclusión y aceptación de personas con diversas apariencias físicas.

Indicador 11. Compromiso de la institución financiera con la Promoción de la Equidad de Género

Figura 20.



Fuente: elaboración propia.

En la Etapa 1, la institución muestra un compromiso inicial al seguir rigurosamente la Constitución ecuatoriana que prohíbe la discriminación en el mundo laboral y se declara internamente contra cualquier tipo de prejuicio. Además, adopta procedimientos para asegurarse de que se cumplan las legislaciones en sus contratos con empleados tercerizados. Esto demuestra una base sólida para la promoción de la igualdad y la no discriminación, aunque representa solo el 20% de la puntuación total.

La Etapa 2 representa un paso significativo hacia adelante, ya que la institución realiza un censo interno periódico para evaluar sus procesos, políticas, necesidades y áreas críticas en relación a la equidad de género. Utiliza esta información para informar la planificación de acciones afirmativas y para reforzar campañas de concienciación. Esto indica un compromiso más activo y una mayor conciencia sobre la importancia de abordar la equidad de género, representando el 40% de la puntuación total.

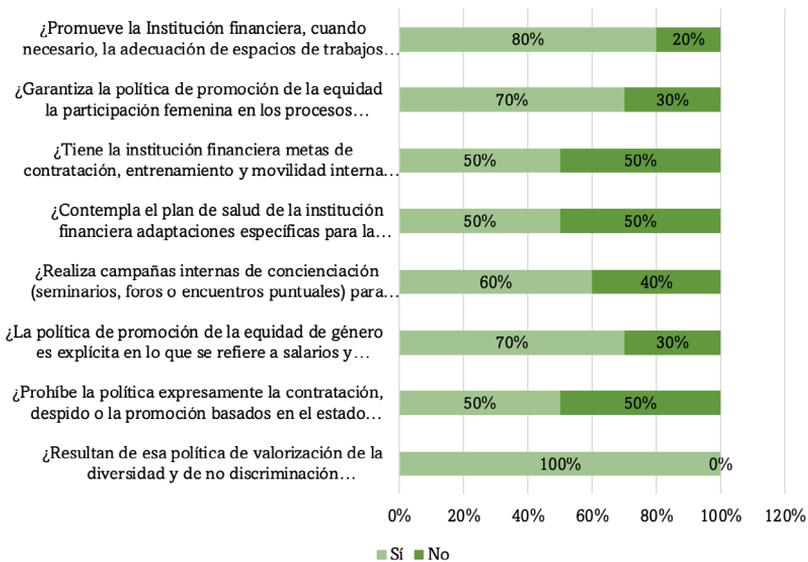
La Etapa 3 destaca un nivel aún más avanzado de compromiso, donde la institución asume públicamente su responsabilidad de promover la equidad de género. Esto se refleja en políticas formales de gestión de personas que garantizan oportunidades iguales para mujeres y hombres en los procesos de admisión, promoción y movilidad interna. Además, se llevan a cabo acciones afirmativas para asegurar igualdad de oportunidades de carrera y crecimiento para todos los empleados, independientemente de su género. Esta etapa también representa el 40% de la puntuación total.

En general, la institución financiera muestra un enfoque progresivo y alentador hacia la promoción de la equidad de género y la no discriminación en el lugar de trabajo. Sin embargo, sería beneficioso continuar avanzando hacia la plena implementación de la Etapa 3, donde se garantizan oportunidades iguales para mujeres y

hombres en todos los aspectos de la carrera profesional. Esto ayudaría a asegurar un entorno laboral verdaderamente inclusivo y equitativo para todos los empleados.

Indicador 11. Cómo se promueve la Equidad de Género en las IFs

Figura 21.



Fuente: elaboración propia.

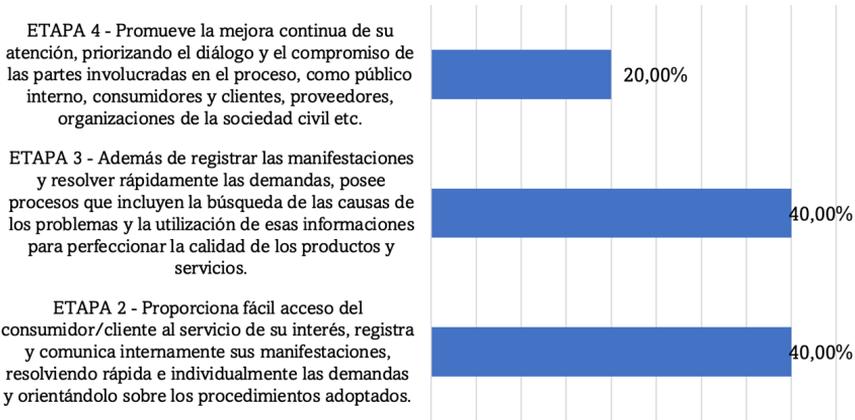
- Procedimientos específicos para mejorar la calificación y promover a las mujeres:** Es alentador ver que el 100% de las cooperativas tienen procedimientos específicos para mejorar la calificación y promover a las mujeres. Esto indica un compromiso significativo con el desarrollo y avance de las mujeres en el entorno laboral.

- **Prohibición expresa de contratación, despido o promoción basados en el estado civil o condición reproductiva:** El 50% de las cooperativas prohíbe expresamente la discriminación basada en el estado civil o condición reproductiva. Aunque es un porcentaje positivo, muestra que hay un margen para mejorar y fortalecer las políticas anti-discriminación en este ámbito.
- **Explicitación de la política de promoción de la equidad de género en aspectos como salarios, prestaciones, seguridad social privada, acceso a entrenamientos y becas de estudios:** El 70% de las cooperativas tiene políticas explícitas en estos aspectos. Esto indica un buen nivel de conciencia sobre la importancia de abordar la equidad de género en términos de compensación, beneficios y desarrollo profesional.
- **Realización de campañas internas de concienciación:** El 60% de las cooperativas lleva a cabo campañas internas de concienciación para mejorar la comprensión sobre la importancia de valorar a las mujeres. Esto demuestra un esfuerzo activo para promover una cultura inclusiva y de apoyo.
- **Contemplación de adaptaciones específicas para la prevención y cuidado de la salud de la mujer en el plan de salud de la institución financiera:** El 50% de las cooperativas tiene en cuenta adaptaciones específicas para la salud de la mujer en su plan de salud. Aunque es un paso en la dirección correcta, aún hay espacio para mejorar y asegurarse de que las necesidades de salud de las mujeres sean plenamente atendidas.

- **Establecimiento de metas de contratación, entrenamiento y movilidad interna para promoción de la equidad de género en todos los niveles y áreas:** El 50% de las cooperativas tiene metas establecidas en este sentido. Esto indica un enfoque proactivo hacia la promoción de la equidad de género en todos los niveles de la organización.
- **Garantía de la participación femenina en los procesos decisorios y en la gestión en todos los niveles y áreas:** El 70% de las cooperativas garantiza la participación femenina en los procesos decisorios y en la gestión. Esto es un indicador positivo de un compromiso con la inclusión de mujeres en roles de liderazgo y toma de decisiones.
- **Promoción de adecuaciones de espacios de trabajo y equipos compatibles con las condiciones físicas de las mujeres cuando sea necesario:** El 80% de las cooperativas promueve este tipo de adecuaciones. Esto demuestra una preocupación por crear un entorno de trabajo que sea accesible y cómodo para todas las empleadas.

Indicador 12. Política de Remuneración, Prestaciones y Carrera- Trabajo decente

Figura 22.



Fuente: elaboración propia.

En la Etapa 2, la institución trata a los empleados como un recurso valioso y los motiva principalmente a través de la remuneración y la inversión en su desarrollo profesional. Además, se enfoca en políticas estructuradas de carrera y tiene en cuenta las habilidades necesarias para el desempeño actual.

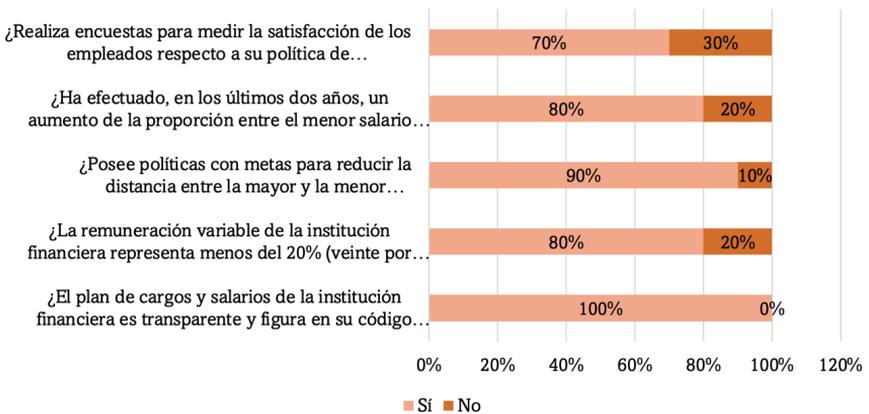
En la Etapa 3, la institución va un paso más allá al valorar no solo las competencias actuales de los empleados, sino también su potencial de crecimiento futuro y la capacidad para desarrollar nuevas habilidades. Esto indica un enfoque más estratégico y a largo plazo en la gestión de recursos humanos.

Por último, en la Etapa 4, la institución eleva su enfoque al tratar a los empleados como socios. Además de valorar las competencias y el desarrollo profesional, se establecen mecanismos para que los

representantes de los empleados participen en la formulación de políticas relacionadas con remuneración, prestaciones, desarrollo profesional y movilidad interna. Esto sugiere una mayor participación y voz de los empleados en la toma de decisiones.

Indicador 12. Aplicación de la política de Remuneración, Prestaciones y Carrera- Trabajo decente

Figura 23.



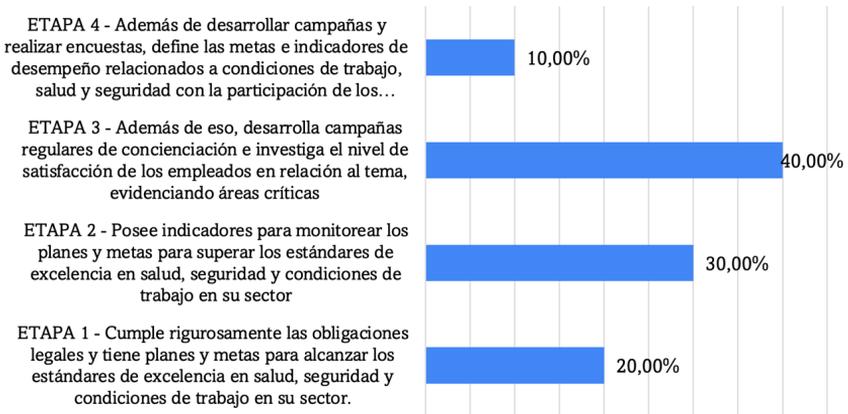
Fuente: elaboración propia.

- Transparencia del Plan de Cargos y Salarios:** El 100% de las cooperativas encuestadas afirman que tienen su plan de cargos y salarios reflejado de manera transparente en su código de conducta y/o declaración de valores. Esto es un punto positivo, ya que la transparencia en este aspecto es fundamental para generar confianza y claridad entre los empleados.

- **Remuneración Variable:** El 80% de las cooperativas indican que la remuneración variable representa menos del 20% de la masa salarial. Esto puede ser interpretado como una señal de estabilidad en la compensación de los empleados, ya que la parte variable es menor y la mayoría de la remuneración es fija. Esto puede ser considerado positivo en términos de previsibilidad financiera para los empleados.
- **Reducción de la Brecha Salarial:** El 90% de las cooperativas afirman que tienen políticas con metas para reducir la distancia entre la mayor y la menor remuneración pagada por la institución financiera. Esto indica un compromiso con la equidad salarial y el reconocimiento de la importancia de mantener una distribución de salarios justa dentro de la organización.
- **Aumento del Salario Mínimo Interno:** El 80% de las cooperativas han incrementado la proporción entre el menor salario de la institución financiera y el salario mínimo vigente en los últimos dos años. Esto es una señal positiva de que la cooperativa está tomando medidas para mantener un salario mínimo interno que se mantenga competitivo y acorde con las condiciones económicas actuales.
- **Encuestas de Satisfacción de Empleados:** El 70% de las cooperativas realizan encuestas para medir la satisfacción de los empleados respecto a su política de remuneración y prestaciones. Esto es importante, ya que demuestra un interés activo en recoger el feedback de los empleados y utilizarlo para mejorar las políticas de compensación y beneficios.

Indicador 13 — Cuidados con Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo

Figura 23.



Fuente: elaboración propia.

En la Etapa 1, la institución cumple rigurosamente con las obligaciones legales relacionadas con la salud, seguridad y condiciones de trabajo. Esto indica un nivel básico de cumplimiento normativo, lo cual es esencial, pero puede considerarse como un estándar mínimo.

En la Etapa 2, la institución va un paso más allá al poseer indicadores para monitorear los planes y metas para superar los estándares de excelencia en salud, seguridad y condiciones de trabajo en su sector. Esto sugiere que la cooperativa está más enfocada en el seguimiento y la medición de su desempeño en estos aspectos, lo que es una evolución positiva hacia la mejora continua.

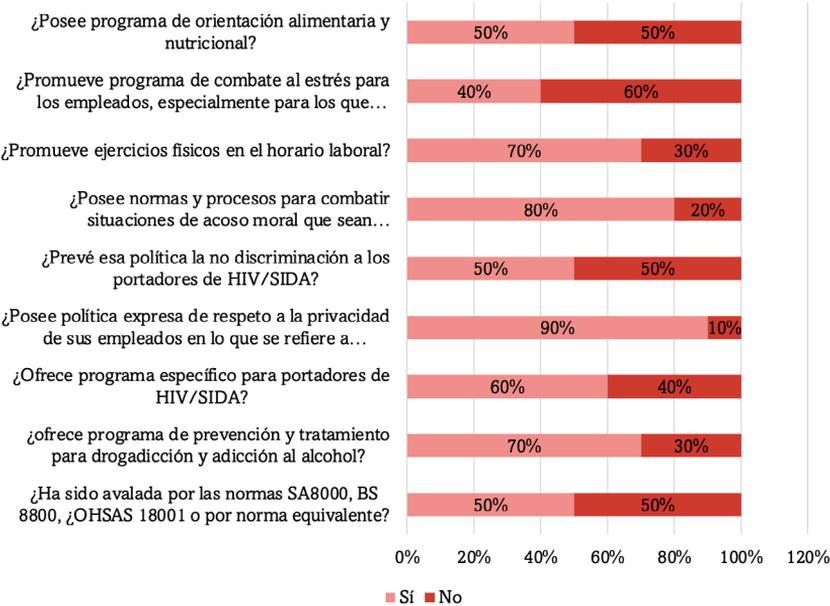
En la Etapa 3, la institución no solo se enfoca en el monitoreo, sino que también desarrolla campañas regulares de concienciación y lleva a cabo investigaciones sobre el nivel de satisfacción de los

empleados en relación con estos temas. Esto indica un mayor nivel de compromiso con la seguridad y el bienestar de los empleados, así como una preocupación por las percepciones y experiencias de estos respecto a estos aspectos.

Finalmente, en la Etapa 4, la institución demuestra un alto nivel de compromiso al definir metas e indicadores de desempeño relacionados con condiciones de trabajo, salud y seguridad en colaboración con los empleados. Además, los incluye en la planificación estratégica y divulga ampliamente esta información. Esto indica un enfoque participativo y transparente en la gestión de estos aspectos críticos.

Indicador 13. Promoción de programas de cuidados con Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo

Figura 24.



Fuente: elaboración propia.

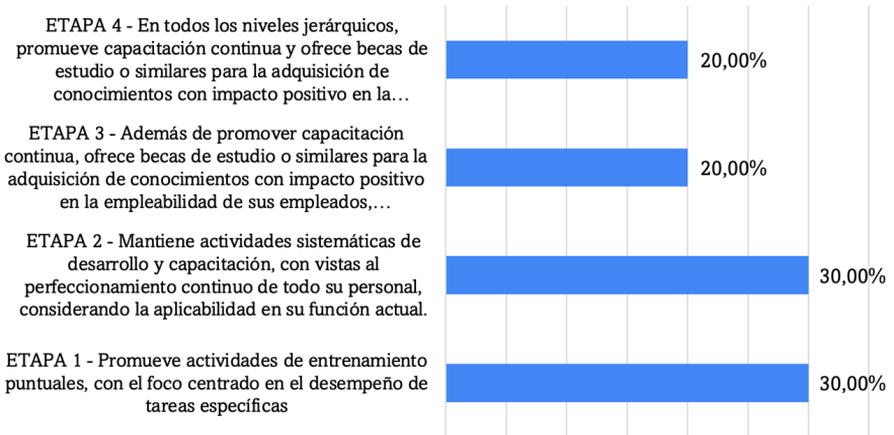
- **Aval por Normas de Seguridad y Bienestar Laboral:** El 50% de las cooperativas encuestadas afirman haber sido avaladas por normas como SA8000, BS 8800, OHSAS 18001 o equivalentes. Esto indica que la mitad de las cooperativas han buscado certificaciones o acreditaciones que respalden su compromiso con la seguridad y bienestar laboral, lo cual es una señal positiva.
- **Programa de Prevención y Tratamiento para Drogadicción y Adicción al Alcohol:** El 70% de las cooperativas ofrecen un programa de prevención y tratamiento para drogadicción y adicción al alcohol. Esto demuestra un compromiso activo en abordar problemas de salud y bienestar que pueden afectar a los empleados, lo cual es una práctica muy positiva.
- **Programa Específico para Portadores de HIV/SIDA:** El 60% de las cooperativas ofrecen un programa específico para portadores de HIV/SIDA. Esto muestra una sensibilidad y un compromiso con la inclusión y el apoyo a empleados que puedan estar lidiando con esta condición de salud.
- **Política de Privacidad de Informaciones Sensibles:** El 90% de las cooperativas poseen una política expresa de respeto a la privacidad de sus empleados en lo que se refiere a informaciones sensibles, incluyendo las médicas. Esto indica un alto nivel de preocupación por la confidencialidad y el respeto a la privacidad de los empleados, lo cual es fundamental en la gestión de recursos humanos.
- **No Discriminación a Portadores de HIV/SIDA:** El 50% de las cooperativas tienen en su política de privacidad una cláusula que garantiza la no discriminación a los portadores

de HIV/SIDA. Esto es una indicación importante de un compromiso activo con la inclusión y la no discriminación.

- **Normas y Procesos contra el Acoso Moral:** El 80% de las cooperativas tienen normas y procesos para combatir situaciones de acoso moral, y cuentan con una estructura formal y neutral de denuncia y averiguación de hechos. Esto indica un fuerte compromiso con la creación de un ambiente de trabajo seguro y respetuoso.
- **Promoción de Ejercicios Físicos en el Horario Laboral:** El 70% de las cooperativas promueven ejercicios físicos durante el horario laboral. Esto demuestra una preocupación por el bienestar físico de los empleados y puede contribuir a una mayor salud y productividad.
- **Programa de Combate al Estrés:** El 40% de las cooperativas promueven un programa de combate al estrés, especialmente para roles más estresantes como operadores de call center y cajeros. Esto indica una conciencia de la importancia de gestionar el estrés en roles que pueden ser más demandantes.
- **Programa de Orientación Alimentaria y Nutricional:** El 50% de las cooperativas ofrecen un programa de orientación alimentaria y nutricional. Esto indica una preocupación por la salud y bienestar integral de los empleados.

Indicador 14. Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad

Figura 25.



Fuente: elaboración propia.

En la Etapa 1, la institución se centra en promover actividades de entrenamiento puntuales, con el objetivo de mejorar el desempeño en tareas específicas. Esto indica un enfoque más reactivo y orientado a necesidades inmediatas de capacitación.

En la Etapa 2, la institución pasa a mantener actividades sistemáticas de desarrollo y capacitación, lo que sugiere un enfoque más proactivo y continuo hacia la mejora del personal. Se busca el perfeccionamiento constante, considerando la aplicabilidad en su función actual.

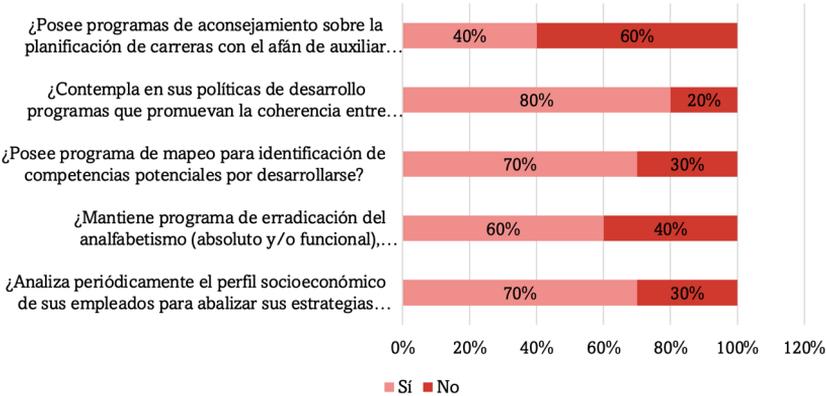
En la Etapa 3, la institución va un paso más allá al ofrecer becas de estudio u oportunidades similares para adquirir conocimientos

que tengan un impacto positivo en la empleabilidad de los empleados, incluso si estos conocimientos no están directamente relacionados con su función actual. Esto indica un compromiso con el crecimiento y desarrollo a largo plazo de los empleados.

En la Etapa 4, la institución eleva aún más el nivel al promover la capacitación continua y ofrecer becas de estudio o similares en todos los niveles jerárquicos. Esto demuestra un enfoque integral y equitativo para el desarrollo de habilidades y la promoción de la empleabilidad de todos los empleados, independientemente de su posición en la organización.

Indicador 14. Aplicación de los compromisos con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad

Figura 26.



Fuente: elaboración propia.

- **Análisis del Perfil Socioeconómico de los Empleados:** El 70% de las cooperativas analizan periódicamente el perfil socioeconómico de sus empleados para ajustar sus estrategias de remuneración, prestaciones, educación y

desarrollo profesional. Esto indica un enfoque proactivo para adaptar las políticas y programas a las necesidades específicas de su personal, lo cual es un enfoque muy positivo.

- **Programa de Erradicación del Analfabetismo:** El 60% de las cooperativas mantienen un programa de erradicación del analfabetismo, que puede incluir educación primaria o enseñanza supletoria entre sus empleados. Esto demuestra un compromiso con la educación y el desarrollo de habilidades básicas para el crecimiento personal y profesional de los empleados.
- **Programa de Mapeo de Competencias Potenciales:** El 70% de las cooperativas cuentan con un programa de mapeo para identificar y desarrollar competencias potenciales. Esto indica una preocupación por el crecimiento y la promoción interna, lo cual es una práctica muy positiva para retener y nutrir el talento.
- **Promoción de Coherencia entre Valores Organizacionales e Individuales:** El 80% de las cooperativas incluyen en sus políticas de desarrollo programas que buscan alinear los valores y principios éticos de la organización con los valores y principios individuales de sus empleados. Esto es crucial para fomentar un ambiente de trabajo armonioso y ético.
- **Programas de Asesoramiento en Planificación de Carreras:** El 40% de las cooperativas ofrecen programas de asesoramiento sobre la planificación de carreras para ayudar a los empleados a reflexionar sobre sus funciones y establecer objetivos a largo plazo. Aunque este porcentaje es menor, aún es una práctica valiosa para apoyar el crecimiento profesional y personal de los empleados.

Parte V
Dimensión Ambiental

Indicador 15. Compromiso con la Mejoría de la Calidad Ambiental

Figura 27.



Fuente: elaboración propia.

En la Etapa 1, la institución cumple rigurosamente con los requisitos legales nacionales y además desarrolla programas internos de mejora ambiental. Esto indica un compromiso inicial con la responsabilidad ambiental, pero se centra principalmente en el cumplimiento normativo.

En la Etapa 2, la institución va un paso más allá al priorizar políticas preventivas y contar con un área o comité específico encargado del medio ambiente. Esto sugiere un enfoque más proactivo y estructurado para abordar las cuestiones ambientales.

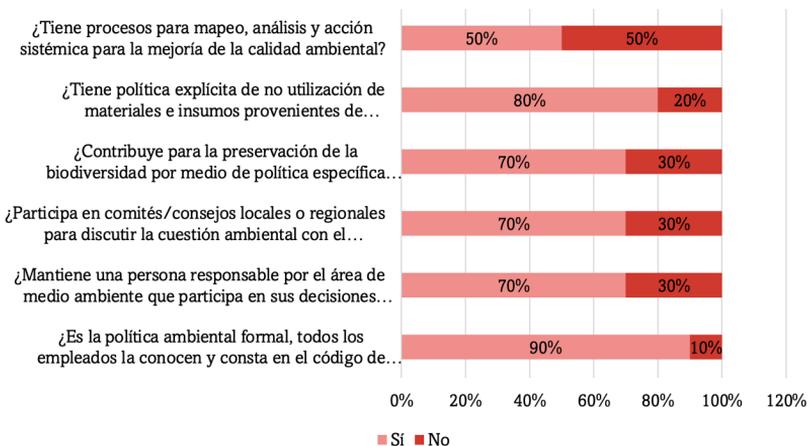
En la Etapa 3, la institución integra la cuestión ambiental como un tema transversal en su estructura organizativa y la incluye en la planificación estratégica. Esto indica un compromiso más profundo y estratégico con la sostenibilidad, lo que puede tener un impacto significativo en la forma en que se toman decisiones y se gestionan los recursos.

En la Etapa 4, la institución va aún más allá al desarrollar nuevos negocios o modelos de negocio con una consideración fundamental de los principios y oportunidades ambientales desde la concepción. Esto indica un enfoque innovador y progresivo hacia la sostenibilidad, y puede abrir nuevas vías de crecimiento y rentabilidad.

En general, la tabla refleja una progresión hacia un mayor compromiso y acción en relación con la sostenibilidad y la gestión ambiental a medida que se avanza en las etapas. Esto es fundamental para alinear las operaciones de la cooperativa de ahorro y crédito con prácticas sostenibles, lo que puede tener beneficios tanto para el medio ambiente como para la reputación y la competitividad de la institución financiera.

Indicador 15. Aplicación de los compromisos con la mejoría de la Calidad Ambiental

Figura 28.



Fuente: elaboración propia.

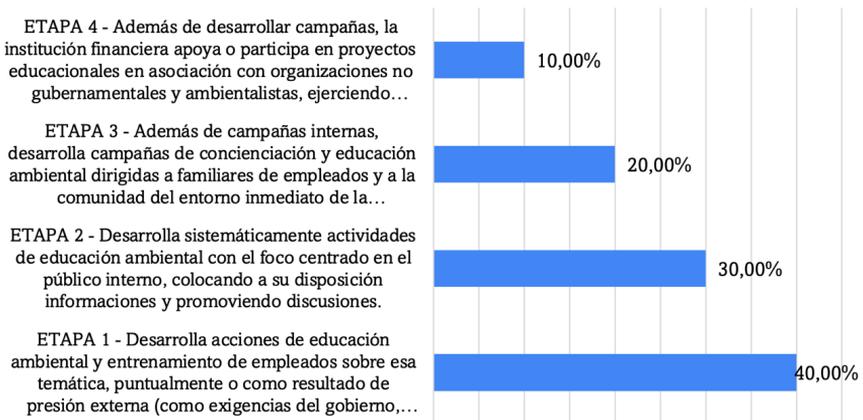
- **Política Ambiental Formal y Difusión:** El 90% de las cooperativas tienen una política ambiental formal, y todos los empleados la conocen. Además, esta política consta en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la institución financiera. Esto indica un alto nivel de transparencia y compromiso con la sostenibilidad ambiental.
- **Responsable del Área de Medio Ambiente en Decisiones Estratégicas:** El 70% de las cooperativas tienen una persona responsable por el área de medio ambiente que participa en las decisiones estratégicas. Esto es un indicador positivo de que la cuestión ambiental es considerada en la toma de decisiones a nivel estratégico.
- **Participación en Comités o Consejos para Discutir la Cuestión Ambiental:** El 70% de las cooperativas participan en comités o consejos locales o regionales para discutir la cuestión ambiental con el gobierno y la comunidad. Esto indica una voluntad de colaborar y dialogar con los actores locales en temas ambientales.
- **Contribución a la Preservación de la Biodiversidad:** El 70% de las cooperativas contribuyen a la preservación de la biodiversidad a través de políticas específicas y/o proyectos de conservación de áreas protegidas y/o programas de protección a animales amenazados. Esto demuestra un compromiso activo con la conservación de la naturaleza.
- **Política de No Utilización de Materiales de Exploración Ilegal:** El 80% de las cooperativas tienen una política explícita de no utilizar materiales e insumos provenientes de exploración ilegal de recursos naturales. Esto indica

un compromiso con prácticas éticas y legales en el abastecimiento de recursos naturales.

- **Procesos para Mejoría de la Calidad Ambiental:** El 50% de las cooperativas tienen procesos para mapeo, análisis y acción sistémica para la mejora de la calidad ambiental. Esto indica un enfoque proactivo en la gestión y mejora de la calidad del entorno ambiental en el que operan.

Indicador 16. Educación y Concienciación Ambiental

Figura 29.



Fuente: elaboración propia.

En la Etapa 1, la institución desarrolla acciones de educación ambiental y proporciona entrenamiento a los empleados, principalmente como respuesta a presiones externas como exigencias gubernamentales o crisis de suministro. Esto indica un enfoque reactivamente orientado hacia la educación ambiental, que puede estar motivado por factores externos.

En la Etapa 2, la institución avanza hacia un enfoque más proactivo al desarrollar sistemáticamente actividades de educación ambiental para su público interno (los empleados). Esto sugiere un mayor compromiso con la conciencia y la educación ambiental dentro de la organización.

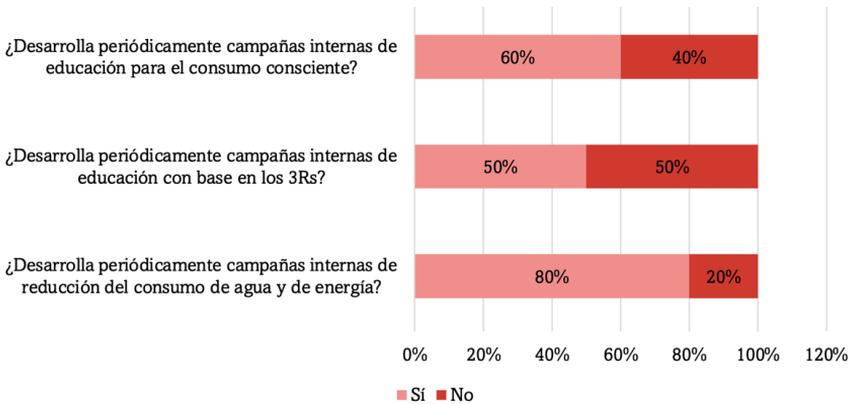
En la Etapa 3, la institución amplía su alcance al desarrollar campañas de concienciación y educación ambiental dirigidas no solo a los empleados, sino también a sus familias y a la comunidad cercana a la institución financiera. Esto indica un compromiso más amplio con la promoción de la conciencia ambiental en la comunidad en general.

En la Etapa 4, la institución demuestra un compromiso aún más profundo al apoyar o participar en proyectos educativos en colaboración con organizaciones no gubernamentales y ambientalistas. Esto implica un liderazgo social activo en la promoción de la educación ambiental y la sostenibilidad.

En general, la tabla refleja una progresión hacia un mayor compromiso y acción en relación con la educación ambiental y la conciencia sobre temas medioambientales a medida que se avanza en las etapas. Esto es fundamental para fomentar una cultura de responsabilidad ambiental y sostenibilidad en la cooperativa de ahorro y crédito.

Indicador 16 — Resultados en la Educación y Concienciación Ambiental

Figura 30.



Fuente: elaboración propia.

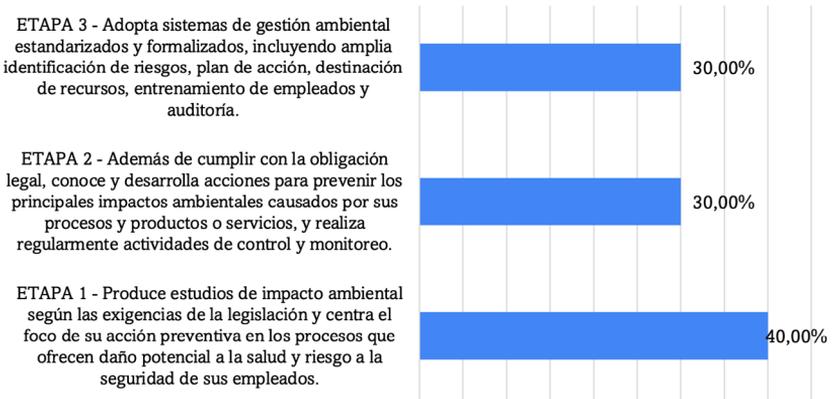
- Campañas de Reducción del Consumo de Agua y Energía:** El 80% de las cooperativas desarrollan periódicamente campañas internas para reducir el consumo de agua y energía. Esto indica un alto nivel de compromiso con la conservación de recursos naturales y la gestión eficiente de la energía.
- Campañas de Educación basadas en los 3Rs:** El 50% de las cooperativas desarrollan periódicamente campañas internas de educación basadas en los 3Rs (Reducir, Reutilizar, Reciclar). Aunque este porcentaje es menor, aún indica un esfuerzo por promover prácticas de consumo más sostenibles y conscientes.

- **Campañas de Educación para el Consumo Consciente:**
El 60% de las cooperativas desarrollan periódicamente campañas internas de educación para promover el consumo consciente. Esto demuestra un compromiso con la conciencia sobre el impacto de los hábitos de consumo en el medio ambiente y la sociedad.

En general, las respuestas indican un compromiso positivo de las cooperativas de ahorro y crédito en la promoción de prácticas ambientales sostenibles entre sus empleados. Están tomando medidas concretas para fomentar la conservación de recursos y la educación sobre hábitos de consumo responsables.

Indicador 17. Gerenciamiento del Impacto en el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios

Figura 31.



Fuente: elaboración propia.

En la Etapa 1, la institución se enfoca en producir estudios de impacto ambiental de acuerdo con los requisitos legales y prioriza la acción preventiva en procesos que presenten potenciales riesgos para la salud y seguridad de sus empleados. Esto indica un enfoque reactivo centrado en cumplir con las obligaciones legales y abordar los aspectos más críticos de seguridad y salud.

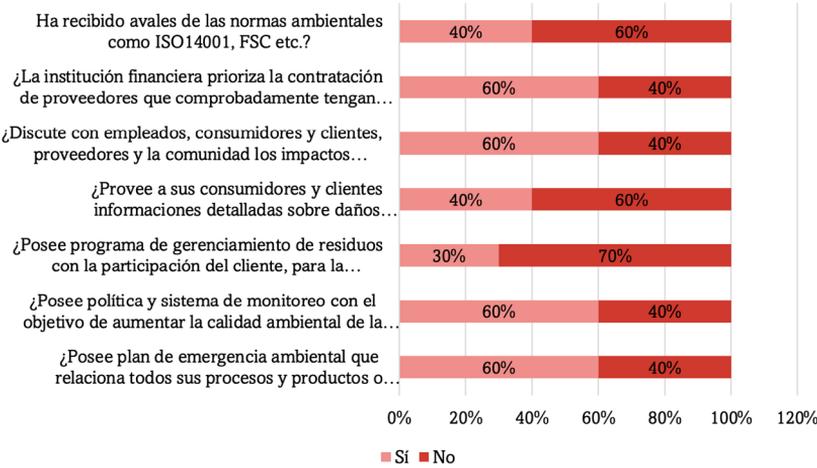
En la Etapa 2, la institución va más allá al no solo cumplir con las obligaciones legales, sino también al conocer y tomar medidas para prevenir los principales impactos ambientales causados por sus procesos y productos o servicios. Además, realiza actividades regulares de control y monitoreo. Esto sugiere un enfoque más proactivo y una mayor comprensión de los impactos ambientales de las operaciones.

En la Etapa 3, la institución adopta sistemas de gestión ambiental estandarizados y formalizados. Esto incluye una amplia identificación de riesgos, un plan de acción, asignación de recursos, entrenamiento de empleados y auditorías. Esta etapa representa un nivel avanzado de compromiso con la gestión ambiental, indicando una implementación más estructurada y completa de prácticas ambientales.

En general, la tabla refleja una progresión hacia un mayor compromiso y sofisticación en relación con la gestión ambiental a medida que se avanza en las etapas. Esto es esencial para garantizar una gestión efectiva de los impactos ambientales y para cumplir con las expectativas y requisitos legales.

Indicador 17. Resultados en Gerenciamiento del Impacto en el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios

Figura 32.



Fuente: elaboración propia.

- Plan de Emergencia Ambiental y Entrenamiento de Empleados:** El 60% de las cooperativas cuentan con un plan de emergencia ambiental que abarca todos sus procesos y productos o servicios que involucran situaciones de riesgo. Además, entrenan a sus empleados en intervalos frecuentes para enfrentar tales situaciones. Esto indica una preparación y respuesta proactiva ante posibles emergencias ambientales.
- Política y Monitoreo para Mejorar la Calidad Ambiental de la Logística y Gestión de la Flota:** El 60% de las cooperativas tienen una política y sistema de monitoreo con el objetivo de mejorar la calidad ambiental de la logística

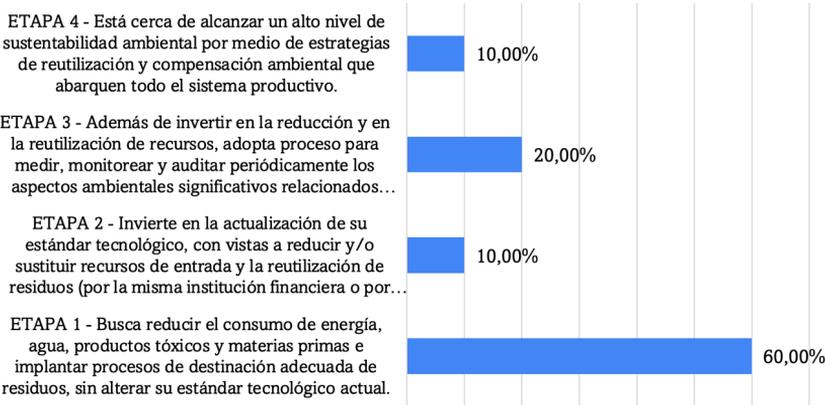
y gestión de la flota, tanto para vehículos propios como de contratistas. Esto demuestra un compromiso con la gestión ambiental en las operaciones de transporte.

- **Programa de Gerenciamiento de Residuos con Participación del Cliente:** El 30% de las cooperativas tienen un programa de gerenciamiento de residuos que involucra la participación del cliente, especialmente en la recolección de materiales tóxicos o reciclados postconsumo. Aunque este porcentaje es menor, indica un esfuerzo por involucrar a los clientes en prácticas sostenibles.
- **Provisión de Información Detallada sobre Daños Ambientales:** El 40% de las cooperativas proporcionan a sus consumidores y clientes información detallada sobre los daños ambientales resultantes del uso y la destinación final de sus productos. Esto indica un compromiso con la transparencia y la conciencia ambiental del consumidor.
- **Discusión sobre Impactos Ambientales con Diversos Stakeholders:** El 60% de las cooperativas discuten con empleados, consumidores y clientes, proveedores y la comunidad los impactos ambientales causados por sus productos o servicios. Esto indica una comunicación abierta y una preocupación por involucrar a diversas partes interesadas en la gestión ambiental.
- **Priorización de Proveedores con Buena Conducta Ambiental:** El 60% de las cooperativas priorizan la contratación de proveedores que tienen comprobadamente una buena conducta ambiental. Esto refleja una preocupación por la sostenibilidad en la cadena de suministro.

- **Recepción de Aavales de Normas Ambientales:** El 40% de las cooperativas han recibido aavales de normas ambientales como ISO14001, FSC, etc. Esto indica un reconocimiento formal de su compromiso con prácticas ambientales.

Indicador 18. Minimización de Entradas y Salidas de Materiales

Figura 33.



Fuente: elaboración propia.

En la Etapa 1, la institución se enfoca en reducir el consumo de energía, agua, productos tóxicos y materias primas, así como en implementar procesos para la destinación adecuada de residuos. Sin embargo, se destaca que no se menciona una actualización del estándar tecnológico. Esto sugiere que la institución está buscando prácticas más sostenibles dentro de su tecnología actual.

En la Etapa 2, la institución va un paso más allá al invertir en la actualización de su estándar tecnológico. Esto indica un esfuerzo por adoptar tecnologías más avanzadas y sostenibles que permitan reducir y reutilizar recursos.

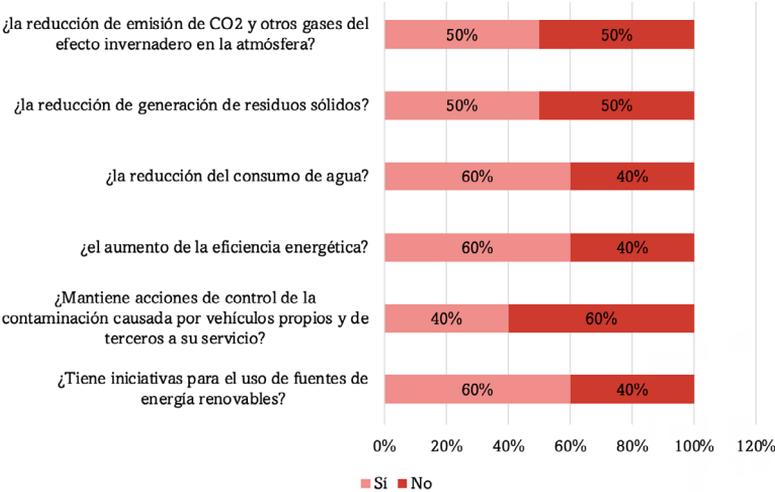
En la Etapa 3, la institución no solo busca reducir y reutilizar recursos, sino que también adopta procesos para medir, monitorear y auditar periódicamente los aspectos ambientales significativos. Además, establece nuevas metas de manera regular. Esto indica un enfoque más sistemático y orientado a la mejora continua en la gestión ambiental.

En la Etapa 4, la institución está cerca de alcanzar un alto nivel de sustentabilidad ambiental mediante estrategias de reutilización y compensación ambiental que abarcan todo el sistema productivo. Esto implica un enfoque integral y avanzado hacia la sostenibilidad.

En general, la tabla refleja una progresión hacia un mayor nivel de sostenibilidad ambiental a medida que se avanza en las etapas. Esto es esencial para garantizar una gestión efectiva de los recursos naturales y la reducción de impactos ambientales negativos.

Indicador 18. Resultados en la minimización de Entradas y Salidas de Materiales

Figura 34.



Fuente: elaboración propia.

- **Iniciativas de Uso de Energía Renovable:** El 60% de las cooperativas tienen iniciativas para el uso de fuentes de energía renovable. Esto indica un compromiso con la transición hacia fuentes de energía más sostenibles y la reducción de la dependencia de fuentes de energía no renovables.
- **Acciones de Control de Contaminación de Vehículos:** El 40% de las cooperativas mantienen acciones de control de la contaminación causada por vehículos propios y de terceros a su servicio. Esto indica un enfoque en la gestión de la contaminación asociada al transporte.

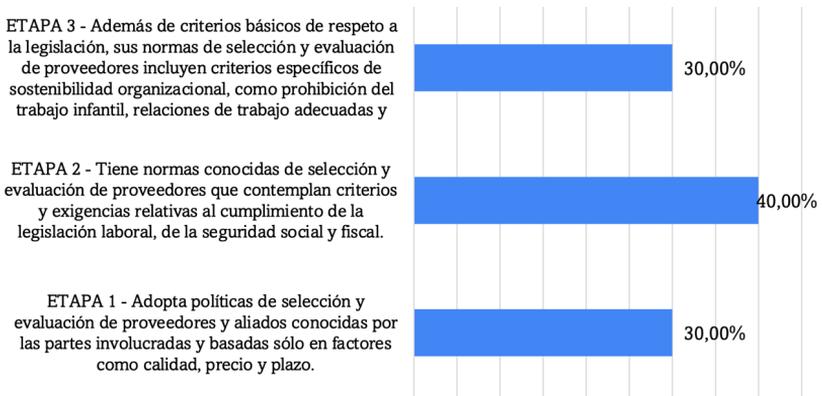
- **Aumento de la Eficiencia Energética:** El 60% de las cooperativas están comprometidas con el aumento de la eficiencia energética. Esto implica esfuerzos por utilizar la energía de manera más eficiente y reducir el consumo innecesario.
- **Reducción del Consumo de Agua:** El 60% de las cooperativas tienen iniciativas para la reducción del consumo de agua. Esto indica una preocupación por la conservación de este recurso vital.
- **Reducción de Generación de Residuos Sólidos:** El 50% de las cooperativas están trabajando en la reducción de la generación de residuos sólidos. Esto indica un esfuerzo por minimizar la cantidad de residuos producidos.
- **Reducción de Emisión de Gases de Efecto Invernadero:** El 50% de las cooperativas están comprometidas con la reducción de la emisión de CO₂ y otros gases de efecto invernadero. Esto indica una conciencia sobre la importancia de abordar el cambio climático y sus impactos.

Parte VI

Dimensión Económica

Indicador 19. Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores

Figura 35.



Fuente: elaboración propia.

En la Etapa 1, la institución adopta políticas de selección y evaluación de proveedores y aliados basadas únicamente en factores como calidad, precio y plazo. Esto indica un enfoque tradicional en la elección de proveedores, donde los criterios principales son los relacionados con la calidad del producto o servicio, su costo y el tiempo de entrega.

En la Etapa 2, la institución tiene normas conocidas de selección y evaluación de proveedores que incluyen criterios relativos al cumplimiento de la legislación laboral, de seguridad social y fiscal. Esto indica un paso adicional hacia la consideración de factores legales y regulatorios en la selección de proveedores.

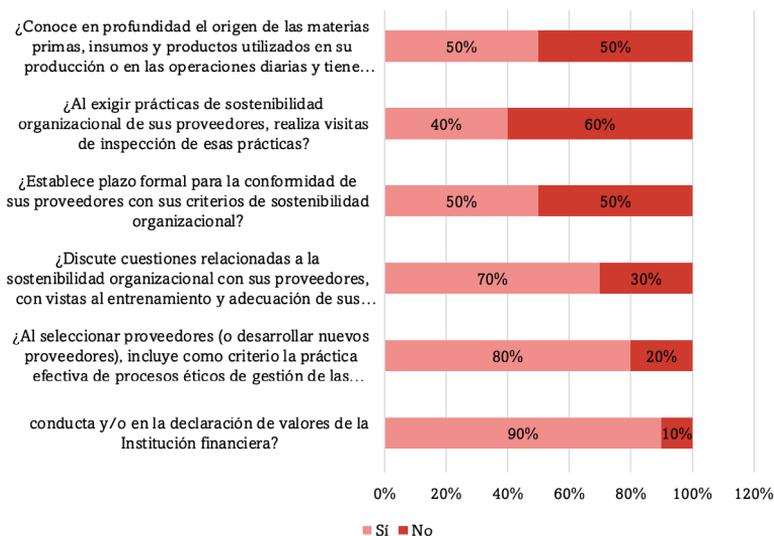
En la Etapa 3, la institución va más allá al incluir criterios específicos de sostenibilidad organizacional en sus normas de

selección y evaluación de proveedores. Estos criterios abarcan aspectos como la prohibición del trabajo infantil, relaciones de trabajo adecuadas y adopción de estándares ambientales. Esto demuestra un compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social en la cadena de suministro.

En general, la tabla refleja una progresión hacia una mayor consideración de criterios éticos y sostenibles en la selección y evaluación de proveedores a medida que se avanza en las etapas. Esto es esencial para garantizar que los proveedores de la institución compartan los mismos valores y prácticas sostenibles.

Indicador 19. Resultados de aplicación de criterios de Selección y Evaluación de Proveedores

Figura 36.



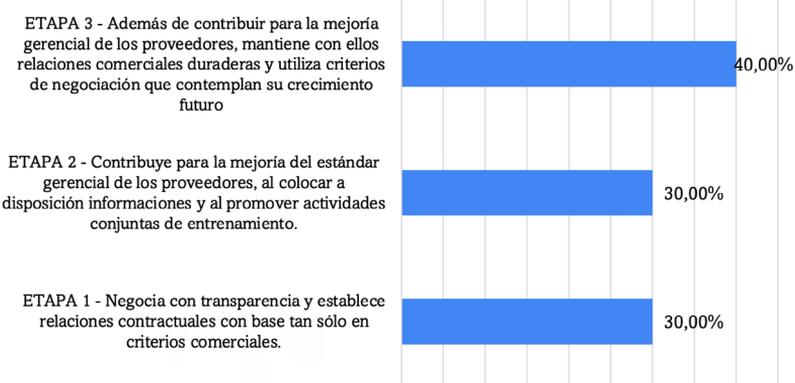
Fuente: elaboración propia.

- **Inclusión de Prácticas Éticas en la Selección de Proveedores:** El 90% de las cooperativas incluyen como criterio la práctica efectiva de procesos éticos de gestión de informaciones privadas obtenidas en sus relaciones con clientes o con el mercado en general al seleccionar proveedores. Esto indica un fuerte compromiso con la ética y la protección de la privacidad en las relaciones comerciales.
- **Discusión de Sostenibilidad con Proveedores:** El 80% de las cooperativas discuten cuestiones relacionadas con la sostenibilidad organizacional con sus proveedores con el objetivo de entrenarlos y adecuar sus criterios. Esto indica una voluntad de colaborar con los proveedores para mejorar sus prácticas sostenibles.
- **Establecimiento de Plazos para la Conformidad de Proveedores con Criterios de Sostenibilidad:** El 50% de las cooperativas establecen plazos formales para que los proveedores cumplan con sus criterios de sostenibilidad organizacional. Esto sugiere una expectativa clara y un seguimiento de la conformidad de los proveedores.
- **Inspecciones de Prácticas de Sostenibilidad de Proveedores:** El 40% de las cooperativas realizan visitas de inspección para evaluar las prácticas de sostenibilidad de sus proveedores. Esto indica un enfoque proactivo en la verificación de la conformidad de los proveedores con los criterios de sostenibilidad.
- **Conocimiento Profundo del Origen de Materias Primas e Insumos:** El 50% de las cooperativas afirman conocer en profundidad el origen de las materias primas, insumos

y productos utilizados en su producción u operaciones diarias. Además, tienen la garantía de que en esos orígenes se respetan los derechos humanos y el medio ambiente. Esto demuestra un compromiso con la trazabilidad y la ética en la cadena de suministro.

Indicador 20. Apoyo al Desarrollo de Proveedores

Figura 37.



Fuente: elaboración propia.

En la Etapa 1, la institución negocia con transparencia y establece relaciones contractuales basadas únicamente en criterios comerciales. Esto indica un enfoque inicial en las relaciones comerciales que se centra principalmente en aspectos comerciales y contractuales.

En la Etapa 2, la institución va un paso más allá al contribuir a la mejora del estándar gerencial de los proveedores al proporcionarles información y promover actividades conjuntas de entrenamiento.

Esto indica un interés en fortalecer y mejorar la capacidad de gestión de los proveedores.

En la Etapa 3, la institución no solo contribuye a la mejora gerencial de los proveedores, sino que también mantiene relaciones comerciales duraderas con ellos y utiliza criterios de negociación que tienen en cuenta su crecimiento futuro. Esto demuestra un enfoque más estratégico y a largo plazo en las relaciones comerciales con proveedores.

En general, la tabla refleja una progresión hacia una mayor colaboración y apoyo a los proveedores a medida que se avanza en las etapas. Esto es importante para fortalecer la cadena de suministro y promover un crecimiento mutuo.

Indicador 20. Resultado del Apoyo al Desarrollo de Proveedores

Figura 38.



Fuente: elaboración propia.

- **Inclusión de Proveedores de la Comunidad:** El 70% de las cooperativas incluyen entre sus proveedores a individuos o grupos de la comunidad, como cooperativas de pequeños productores, iniciativas solidarias, asociaciones de barrio y organizaciones con proyectos de generación de renta para grupos usualmente excluidos. Esto indica un compromiso con la inclusión y apoyo a iniciativas locales y grupos marginados.
- **Apoyo a Organizaciones de Comercio Justo:** El 80% de las cooperativas apoyan a organizaciones que practican y promueven el Comercio Justo. Esto indica un compromiso con prácticas comerciales éticas y sostenibles.
- **Trato Justo a los Proveedores:** El 80% de las cooperativas tienen como norma el tratamiento justo a los proveedores, dando prioridad al pequeño proveedor. Esto implica una remuneración justa y puntual, así como programas de cualificación y transferencia de tecnologías. Esto demuestra un compromiso con la equidad en las relaciones comerciales.
- **Estímulo a la Formación de Redes de Proveedores:** El 70% de las cooperativas estimulan la formación de redes o cooperativas de proveedores, ayudándolos a adaptarse a nuevos estándares de suministro. Esto indica un apoyo activo a la capacidad de los proveedores para cumplir con los requisitos y estándares de la cooperativa.
- **Política de Compras que Privilegian a Proveedores Certificados:** El 50% de las cooperativas tienen una política de compras que privilegia a proveedores con certificación socioambiental, como SA8000, ISO14000, FSC, FLO,

NBR16601, entre otras. Esto indica un compromiso con la selección de proveedores que cumplen con estándares socioambientales reconocidos.

Indicador 21. Política de Comunicación Comercial

Figura 39.



Fuente: elaboración propia.

En la Etapa 1, la institución actúa rigurosamente de acuerdo a la legislación de defensa del consumidor y se enfoca en sus estrategias de comunicación en objetivos relacionados con volumen de ventas y resultados financieros. Esto indica un enfoque inicial en la comunicación centrado en el cumplimiento legal y resultados comerciales.

En la Etapa 2, la institución tiene una política formal de comunicación alineada con sus valores y principios, que abarca todo su material de comunicación, tanto interno como externo. Esto indica un paso adelante en la formalización y alineación de la comunicación con los valores de la institución.

En la Etapa 3, la institución muestra conciencia de su papel en la formación de valores y estándares de consumo y comportamientos de la sociedad. Actúa de manera que su comunicación posibilita la creación de valores positivos en la sociedad, contribuyendo así al desarrollo sustentable. Esto refleja un enfoque más holístico y proactivo en la comunicación, con un impacto social más amplio.

En la Etapa 4, la institución va aún más allá al desarrollar alianzas con proveedores, distribuidores, asistencia técnica y representantes de consumidores. Esto tiene como objetivo crear una cultura de responsabilidad y transparencia en la comunicación. Esta etapa demuestra un compromiso activo con la responsabilidad y la transparencia en la comunicación a través de colaboraciones estratégicas.

Indicador 21. Resultado de aplicación de políticas de Comunicación Comercial

Figura 40.



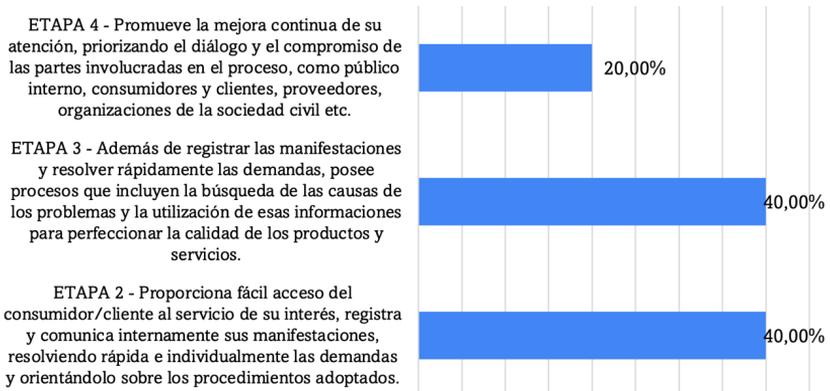
Fuente: elaboración propia.

- **Política de Comunicación en el Código de Conducta o Declaración de Valores:** El 60% de las cooperativas tienen su política de comunicación comercial incluida en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la institución financiera. Esto indica un compromiso formal con prácticas de comunicación éticas y transparentes.
- **Actualización de Material de Comunicación para Mayor Transparencia:** El 70% de las cooperativas actualizan el material de comunicación destinado a los consumidores/clientes cuando es necesario. Esto demuestra un compromiso con la transparencia y la seguridad en el uso de los productos y servicios.
- **Alerta al Cliente sobre Alteraciones en los Productos o Servicios:** El 60% de las cooperativas llaman la atención del cliente/consumidor sobre alteraciones en las características de sus productos o servicios. Esto indica una práctica de comunicación proactiva y transparente.
- **Política Formal contra Publicidad Prejuiciosa:** El 60% de las cooperativas tienen una política formal contra la propaganda que coloque a ciertos grupos en situación prejuiciosa, apremiante, de riesgo o falta de respeto. Esto demuestra un compromiso con la equidad y la responsabilidad en la comunicación.
- **Análisis Previo de Piezas Publicitarias:** El 80% de las cooperativas realizan un análisis previo de las piezas publicitarias para verificar su conformidad con los valores y principios de la institución. Esto indica un proceso de revisión y aprobación antes de la difusión de la comunicación.

- **Políticas Específicas para Comunicación dirigida a Público Infantil y Juvenil:** El 60% de las cooperativas tienen políticas específicas para asegurar que la comunicación dirigida a este público sea responsable. Esto indica un cuidado especial en la comunicación dirigida a niños y adolescentes.

Indicador 22. Excelencia de la Atención

Figura 41.



Fuente: elaboración propia.

En la Etapa 2, la institución proporciona fácil acceso al servicio de interés del consumidor/cliente. Además, registra y comunica internamente sus manifestaciones, resolviendo rápidamente e individualmente las demandas y orientando al cliente sobre los procedimientos adoptados. Esto indica un enfoque reactivo y ágil para la atención al cliente.

En la Etapa 3, la institución va más allá. Además de registrar y resolver rápidamente las demandas, tiene procesos que incluyen la

búsqueda de las causas de los problemas y utiliza esta información para mejorar la calidad de los productos y servicios. Esto muestra un enfoque más analítico y orientado a la mejora continua.

En la Etapa 4, la institución promueve la mejora continua de su atención, priorizando el diálogo y el compromiso de todas las partes involucradas en el proceso, como público interno, consumidores y clientes, proveedores y organizaciones de la sociedad civil. Esto refleja un enfoque más holístico y participativo en la gestión de manifestaciones y en la atención al cliente.

Indicador 22. Evaluación interna sobre excelencia de la atención

Figura 42.



Fuente: elaboración propia.

- **Política y Normas en el Código de Conducta o Declaración de Valores:** El 100% de las cooperativas tienen su política y normas de relaciones con clientes y consumidores consignadas en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la institución financiera. Esto indica un compromiso formal y transparente con la atención al cliente y la gestión de relaciones.
- **Defensor del Consumidor o Función Similar:** El 60% de las cooperativas tienen un defensor del consumidor o una función similar. Esto demuestra un esfuerzo por designar a alguien que represente los intereses de los consumidores dentro de la institución.
- **Servicio de Atención al Cliente (SAC) o Atención Especializada:** El 100% de las cooperativas ofrecen un Servicio de Atención al Cliente (SAC) u otra forma de atención al público especializada para recibir y encaminar sugerencias, opiniones y reclamos relacionados con sus productos y servicios. Esto indica un compromiso con la comunicación y resolución de inquietudes de los consumidores.
- **Entrenamiento Continuo de Profesionales de Atención al Público:** El 90% de las cooperativas promueven el entrenamiento continuo de sus profesionales de atención al público para fomentar una relación ética y de respeto a los derechos del consumidor. Esto refleja un enfoque en el desarrollo y mejora de habilidades de atención al cliente.
- **Reconocimiento y Resolución Rápida de Problemas:** El 100% de las cooperativas entrenan e incentivan a sus profesionales de atención al público a reconocer fallas

y actuar con rapidez y autonomía en la resolución de problemas. Esto indica un enfoque proactivo para abordar y resolver problemas de manera eficaz.

- **Acompañamiento por Indicadores y Representación en Toma de Decisiones:** El 90% de las cooperativas siguen el servicio de atención a consumidores/clientes mediante indicadores y tienen representación en los procesos de toma de decisiones de la institución financiera. Esto sugiere una atención estratégica y una voz en las decisiones clave de la institución.
- **Uso de Argumentos Verdaderos en la Venta de Productos y Servicios:** El 100% de las cooperativas utilizan argumentos verdaderos al vender productos y servicios. Esto refleja un compromiso con la honestidad y la transparencia en la comercialización.

Discusiones finales de los resultados

Toda vez se ha presentado los resultados obtenidos de la aplicación de la herramienta de análisis, es importante discutir sobre los aspectos clave que hacen que estas organizaciones sean fundamentales para un futuro más sostenible. Para esto, se plantean cuatro preguntas guías:

1. ¿Cuál es la importancia de los compromisos éticos en las cooperativas financieras?
2. ¿Cómo se relaciona el gobierno corporativo con la sostenibilidad en este tipo de organizaciones?

3. ¿Qué beneficios aporta la gestión participativa en el ámbito social de las cooperativas financieras?
4. ¿Cuál es la importancia de los compromisos éticos en las cooperativas financieras?

En torno a estas preguntas, los autores han podido establecer algunas ideas coincidentes que se muestran a continuación:

1. Los compromisos éticos en las cooperativas financieras son fundamentales por varias razones:

Transparencia y confianza: Al establecer y cumplir con compromisos éticos, las cooperativas financieras fomentan la transparencia en sus operaciones, lo que a su vez genera confianza tanto en los empleados como en los clientes.

Responsabilidad social: Los compromisos éticos reflejan el compromiso de las cooperativas financieras con la responsabilidad social empresarial, lo que implica considerar no solo los aspectos económicos, sino también los sociales y ambientales en sus decisiones y acciones.

Mejora del ambiente laboral: La adopción de compromisos éticos promueve un ambiente de trabajo seguro, respetuoso y saludable para los empleados, lo que contribuye a su bienestar y productividad.

Cumplimiento de estándares internacionales: Al alinearse con declaraciones de principios de organizaciones internacionales como la OIT y directrices de la OCDE, las cooperativas financieras demuestran su compromiso con estándares éticos y de sostenibilidad a nivel global. Se podría decir que los compromisos éticos en las cooperativas financieras son esenciales para promover la

transparencia, la responsabilidad social, el bienestar de los empleados y el cumplimiento de estándares internacionales, lo que contribuye a su reputación y sostenibilidad a largo plazo.

2. ¿Cómo se relaciona el gobierno corporativo con la sostenibilidad en este tipo de organizaciones?

El gobierno corporativo juega un papel crucial en la promoción de la sostenibilidad en las cooperativas financieras por las siguientes razones:

Integridad en la gestión: Un buen gobierno corporativo garantiza la integridad en la gestión de la cooperativa, lo que implica la adopción de prácticas éticas y transparentes en todas las decisiones y operaciones.

Transparencia y rendición de cuentas: A través de mecanismos de gobierno corporativo sólidos, las cooperativas financieras pueden asegurar la transparencia en sus actividades y rendir cuentas tanto a sus socios como a la sociedad en general.

Incorporación de criterios socioambientales: Un gobierno corporativo eficaz en las cooperativas financieras incluye la incorporación de criterios socioambientales en la definición y gestión del negocio, lo que demuestra un compromiso con la sostenibilidad a largo plazo.

Trato equitativo a los socios: El gobierno corporativo también se relaciona con la sostenibilidad al promover un trato justo y equitativo a los socios, lo que contribuye a fortalecer la confianza y la lealtad dentro de la cooperativa. Por tanto, el gobierno corporativo en las cooperativas financieras es fundamental para garantizar la integridad, transparencia, rendición de cuentas, incorporación de

criterios socioambientales y trato equitativo a los socios, aspectos clave para promover la sostenibilidad en estas organizaciones.

3. ¿Qué beneficios aporta la gestión participativa en el ámbito social de las cooperativas financieras?

La gestión participativa en el ámbito social de las cooperativas financieras aporta una serie de beneficios significativos:

Empoderamiento de los socios: Al fomentar la participación activa de los socios en la toma de decisiones y en la gestión de la cooperativa, se promueve su empoderamiento y se fortalece su sentido de pertenencia y compromiso con la organización.

Inclusión y diversidad: La gestión participativa permite la inclusión de diferentes perspectivas, experiencias y opiniones, lo que enriquece el proceso de toma de decisiones y contribuye a la diversidad en la cooperativa, promoviendo un ambiente más inclusivo y equitativo.

Transparencia y legitimidad: Al involucrar a los socios en la gestión de la cooperativa, se fomenta la transparencia en las decisiones y acciones de la organización, lo que a su vez contribuye a su legitimidad y credibilidad ante la comunidad.

Innovación y creatividad: La participación activa de los socios en la gestión puede estimular la generación de ideas innovadoras y creativas para abordar desafíos sociales, ambientales y económicos, lo que favorece la adaptabilidad y la capacidad de respuesta de la cooperativa. La gestión participativa en el ámbito social de las cooperativas financieras no solo empodera a los socios, promueve la inclusión y la diversidad, y fortalece la transparencia y la legitimidad, sino que también estimula la innovación y la creatividad, contribuyendo así a la sostenibilidad y al éxito a largo plazo de la organización.

Establecimiento de la brecha científica

A partir de los resultados de esta investigación, se pueden identificar áreas de investigación que podrían surgir, entre las cuales se incluyen:

Impacto de las prácticas sostenibles en la rentabilidad: Investigar en mayor profundidad cómo la adopción de prácticas sostenibles por parte de las cooperativas financieras influye en su rentabilidad a largo plazo, considerando aspectos como la eficiencia operativa, la lealtad de los socios y la percepción del mercado.

Estrategias de inclusión financiera: Explorar estrategias específicas que las cooperativas financieras pueden implementar para promover la inclusión financiera de sectores minoritarios, como gremios artesanales y asociaciones de productores agrícolas, y evaluar el impacto de estas iniciativas en el desarrollo económico local.

Gobierno corporativo y sostenibilidad: Investigar cómo diferentes modelos de gobierno corporativo en las cooperativas financieras influyen en su capacidad para integrar criterios socioambientales, promover la transparencia y fortalecer la rendición de cuentas, analizando casos de buenas prácticas y áreas de mejora.

Participación de los socios y gestión participativa: Estudiar en detalle el impacto de la participación activa de los socios en la gestión de las cooperativas financieras en términos de empoderamiento, inclusión, transparencia y generación de valor compartido, identificando factores clave para una participación efectiva.

Innovación en productos y servicios sostenibles: Investigar el desarrollo de productos financieros innovadores y sostenibles por parte de las cooperativas financieras, evaluando su aceptación

en el mercado, su impacto en la comunidad y su contribución a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Estas posibles áreas de investigación podrían ampliar el conocimiento sobre el papel de las cooperativas financieras en la promoción de la sostenibilidad, la inclusión financiera y el desarrollo económico, así como identificar oportunidades para fortalecer su impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

Conclusiones preliminares

Puesto que existen brechas científicas que permiten seguir explorando este campo investigativo, se establecen algunas conclusiones preliminares para esta fase de investigación:

Las cooperativas financieras desempeñan un papel crucial en la construcción de un futuro más sostenible y equitativo, al integrar principios éticos, responsabilidad social y criterios ambientales en sus operaciones.

La transparencia, la participación activa de los socios, la inclusión de criterios socioambientales y la promoción de la equidad de género son aspectos fundamentales en la gestión de las cooperativas financieras para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

El buen gobierno corporativo en las cooperativas financieras es clave para promover la integridad, la transparencia, la rendición de cuentas y la incorporación de criterios socioambientales, aspectos esenciales para impulsar la sostenibilidad en estas organizaciones.

La gestión participativa en el ámbito social de las cooperativas financieras aporta beneficios como el empoderamiento de los socios,

la inclusión, la transparencia, la legitimidad, la innovación y la creatividad, elementos que fortalecen la cooperativa y su capacidad de adaptación a los desafíos actuales.

Finalmente, el levantamiento de la información realizada en este proyecto de investigación destaca la importancia de las cooperativas financieras de la ciudad de Ambato, Ecuador, en la promoción de la sostenibilidad y la equidad, resaltando la relevancia de aspectos como la ética, el gobierno corporativo, la gestión participativa y la responsabilidad social en su funcionamiento y su impacto en la sociedad y el medio ambiente.

Referencias

- Banco Mundial. (2020). *Cooperativas financieras en países en desarrollo: Estudios de caso y mejores prácticas*. Banco Mundial. <https://lc.cx/3vcn-U>
- Castillo, J. L. (2018). Integración de prácticas sostenibles en cooperativas financieras. En M. Rojas (ed.). *Desarrollo económico y sostenibilidad* (pp. 135-156). Editorial Progreso.
- Díaz, R. P., & Sánchez, M. E. (2018). La inclusión financiera a través de las cooperativas: Un estudio empírico en América Latina. *Journal of Financial Inclusion*, 10(3), 55-75. <https://doi.org/10.7890/jfi.2018.0010>
- García, M. L. (2018). *Sostenibilidad y economía social: La importancia de las cooperativas financieras*. Editorial Sostenible.
- Gómez, P. V. (2021). *Economía sostenible: El papel crucial de las cooperativas*. Editorial Verde Futuro.
- Hernández, D., & López, F. (2022). Estrategias sostenibles en cooperativas financieras: Un enfoque desde la teoría de los recursos y capacidades. *Revista de Estrategia Financiera*, 28(4), 101-120. <https://doi.org/10.5678/resf.2022.0028>
- Morales, A. G. (2017). *Responsabilidad social y ética en las cooperativas financieras*. Editorial Ética Empresarial.
- Martínez, L. (2020). *Sostenibilidad y desarrollo en cooperativas financieras: Un análisis desde la perspectiva de los stakeholders* [Tesis doctoral, Universidad Internacional de Sostenibilidad]. <https://repositorio.uis.edu/handle/123456789/1234>
- Martínez, J. A., & Rodríguez, P. R. (2020). El impacto de las cooperativas financieras en el desarrollo sostenible: Un análisis comparativo. *Revista de Economía Social*, 34(2), 123-145. <https://doi.org/10.1234/revsoc.2020.0023>
- Naciones Unidas. (2021). *Las cooperativas como agentes de cambio para el desarrollo sostenible*. Naciones Unidas. <https://www.un.org/cooperativas-sostenibilidad>

- López, R. M. (2017). Las cooperativas financieras como motores del desarrollo sostenible. En G. Fernández (ed.). *Economía social y sostenible* (pp. 89-110). Editorial Cooperativa.
- Organización Internacional del Trabajo. (2023, 31 de agosto). Las cooperativas y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. OIT. <https://lc.cx/AhYYJB>
- Pérez, A. (2019). *El papel de las cooperativas financieras en la promoción del desarrollo sostenible en América Latina* [Tesis de maestría, Universidad de la Economía Social]. <https://repositorio.ues.edu/handle/123456789/789>
- Rivera, C. F., & Núñez, T. S. (2019). Evaluación del impacto social de las cooperativas financieras en comunidades rurales. *Revista de Desarrollo Comunitario*, 45(1), 67-85. <https://doi.org/10.4567/revdevcom.2019.0045>
- Sánchez, L., & Torres, E. (2021). Responsabilidad social corporativa en cooperativas financieras: Estrategias para un futuro sostenible. *Journal of Cooperative Studies*, 12(3), 45-62. <https://doi.org/10.5678/jcs.2021.0032>



Religación

Press

Ideas desde el Sur Global



Religación
Press

ISBN: 978-9942-664-17-4



9 789942 664174