

EL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR FINANCIERO DE LA ZONA 8 DEL ECUADOR

Resumen

En la actualidad la ventaja competitiva desde los diferentes aspectos de una organización, constituyen las mejores herramientas de introducción en el mercado, fidelización de clientes, manejo de sólidos equipos de trabajo y posicionamiento entre la competencia. Las Instituciones del Sistema Financiero Nacional constituyen uno de los lugares mediante los cuales la dinámica económica, financiera y laboral tiene mayor apogeo y movimiento. Este crecimiento se ve reflejado de forma coherente no solo con los objetivos organizacionales sino también con el desarrollo profesional de su equipo de trabajo y una clara política de contribución social. Es por ello que el presente trabajo busca proporcionar a dichas instituciones una herramienta, inteligente, sostenible y realizable de manera que acoja los lineamientos de la responsabilidad social y corporativa contenidas en la ISO 26000 para el beneficio de sus colaboradores, de los clientes y de la comunidad local por la cual la institución encuentra su razón de ser y continuar en el tiempo. Se ha detectado que las instituciones financieras no están siendo socialmente responsables con la comunidad, se han dedicado a utilizar la estrategia de Ganar-Ganar; hoy en día las entidades sean públicas o privadas deben de tener altos niveles de calidad y cumplir con normas de certificación para poder dar un mejor servicio u ofrecer un mejor producto. De esta forma es que surge la problemática de analizar si las instituciones financieras tanto públicas o privadas sean estos Bancos, Mutualistas, Cooperativas de ahorro y crédito, están usando la norma ISO 26000 para mejorar las relaciones entre las partes del negocio financiero. Hoy en día las organizaciones no gubernamentales (ONGs) están ejerciendo presión sobre las instituciones financieras con el fin de que adopten estas normas de Responsabilidad Social para ser registradas según los estándares de calidad universal.

Palabras Claves: RSE, Sustentabilidad, Sector Financiero, Estrategias

1. Introducción.

Las instituciones financieras deben ser económicamente rentables, ambientalmente amigables y socialmente justas para mantener y procurar el desarrollo armónico, equilibrado y equitativo. Al aplicar Responsabilidad Social Empresarial en el sistema financiero se busca un modelo de gestión que permita la sostenibilidad con sustentabilidad, con el objetivo de crear una cultura organizacional centrada en las personas y en una filosofía con principios y valores esto hace que las empresas sean exitosas y a la vez contribuyan con el desarrollo de sociedades sanas.

Los beneficios de la norma ISO 26000 en este sector van a atraer a colaboradores e inversionistas de calidad, va a mejorar el clima organizacional y motiva al talento humano, mejora la reputación y el nombre de las instituciones, otorga licencia social para operar, incrementa el volumen de clientes y la fidelidad de ellos, mejora la comunicación con el exterior ya que la hace más transparente al facilitar la rendición de cuentas. Las empresas al aplicar responsabilidad social no van a perder la razón de ser ya que su objetivo principal es el de generar beneficios económicos a los accionistas, tampoco se va a determinar como un “gasto” ya que más bien impulsa a crear proyectos que van a generar ingresos adicionales a los que ya posee la empresa.

La Responsabilidad Social Empresarial que se utiliza en las entidades financieras, permiten mediante un plan estratégico apoyo incondicional para la continuidad de la empresa, junto con el entorno que lo rodea e incrementando los beneficios a largo plazo. Las empresas cuentan con proyectos a corto plazo tales como las donaciones (Entrega voluntaria de algo que uno posee dentro de una organización, por ejemplo entrega de algún bien, propiedad o dinero); esto es, para hacer parecer que están aplicando responsabilidad social cuando es lo contrario; deben de tener proyectos viables que sean a largo plazo para que involucren a todo su entorno, generando beneficios tangibles o intangibles a la comunidad y sus Stakeholders.

1.1 Objetivo de la investigación.

Analizar las ventajas que proporciona la Responsabilidad Social a las entidades financieras de la zona 8 del Ecuador, así dar cumplimiento a la Norma ISO 26000.

1.2 Hipótesis

Si se crea una guía para implementar la ISO 26000 para entidades del sector financiero de la zona 8 del país, entonces se facilitarían los procesos para implementar programas de RSE en las Instituciones Financieras.

2. Marco teórico.

Según la Superintendencia de Bancos (2016) nos indica que en Ecuador en el año de 1830 la economía era poco monetizada, las monedas que circulaban, eran de oro y plata. Ecuador se caracterizaba por ser agrícola y minero, comercializaba sus productos de forma primaria, su comercio exterior era insipiente y no tenía una moneda oficial propia. El Ministerio de Finanzas es el responsable de las finanzas públicas del Estado, es su órgano rector, determina el presupuesto general y recauda tributos. El manejo de estos recursos es auditado por la

Contraloría General del Estado, siendo el ente de control del manejo adecuado de los presupuestos y sistemas de gestión de la Administración Pública (Finanzas, 2014).

El sector financiero ha tenido sus épocas altas y bajas, en el año 1999 hubo una crisis financiera que desestabilizó el sistema monetario, dicha crisis fue provocada por una deuda pública muy alta, devaluación acelerada de la moneda, estos factores incidieron en una afectación directa a la economía ecuatoriana. Este antecedente hace que las autoridades monetarias de ese entonces sugieran adoptar el dólar como moneda local. En este periodo de transición algunas instituciones se vieron en la obligación de cerrar sus operaciones ya que no tenían como enfrentar los compromisos adquiridos (Montalvo, 2013)

Luego de la estabilización monetaria, bancos y organizaciones financieras regularon sus actividades, se implementó un nuevo método de supervisión y evaluación para el sistema financiero reforzando el control de las entidades, se formularon acciones de prevención y garantía a los intereses de los clientes. Le corresponde a la Superintendencia de Bancos ser el ente de control y regulación de los Bancos e Instituciones Financieras.

El sector financiero contribuye a dinamizar el comercio, los negocios han contribuido tradicionalmente a la sociedad, no solo generando empleo, sino también siendo solidarios en tiempos de necesidades fuertes como son los casos de pobreza extrema, desastres naturales, refugiados, entre otros. Las acciones de la empresa representan una extensión del espíritu del individuo 'Solidaridad' (Vives & Wadhwa, 2012)

De esta solidaridad nace el espíritu de ser socialmente responsable, se crea conciencia social en los organismos internacionales mismos que sientan las bases de un nuevo orden económico social, los organismo internacionales de normalización y estandarización acogen estos principios, siendo la ISO *International Organization for Standardization*, quien sugiere la norma ISO 26000 que recoge los principios mencionados anteriormente denominando esta norma de Responsabilidad Social.

El presente trabajo propone la creación y aplicación de una guía que facilite la implementación de dicha norma ISO 26000 de RSE, cuya la finalidad será que las instituciones financieras mantengan estándares de calidad al tiempo de ser socialmente responsables, siendo este un factor sustentable muy importante en la sociedad actual.

Para entender de una mejor manera el concepto de responsabilidad social empresarial, existen tres términos que se denominan: gestión, impacto y sociedad; una vez que se analizan estos términos, se obtiene una definición más amplia para poder aplicar la RSE en cualquier organización.

En el libro verde sobre la responsabilidad social del sector Financiero, se destaca de otros sectores por su amplia presencia en las iniciativas que configuran el esquema de la Responsabilidad Social Corporativa RSC, pero también por el desarrollo de aproximaciones a los objetivos de esas iniciativas basadas en las especificaciones de su negocio; además nos indica que es la reestructuración y reasignación de responsabilidad en las funciones tradicionales del Estado, el mercado y la sociedad (Luis & Jimenez, 2008)

Varios analistas hablan sobre la responsabilidad social, lo cual es un indicador muy importante, sirve para saber cómo mejorar con la implementación de programas utilizando los

recursos de las empresas, para mejorar el estilo de vida de nuestros colaboradores al tiempo de tener un impacto positivo con la sociedad y el medio ambiente.

Según Jorge Viteri (2007) en su libro de Responsabilidad Social nos indica que la RS se compromete a identificar los problemas de interés públicos, sean estos temas como pobreza, desigualdad de ingresos monetarios, medio ambiente, nutrición, alfabetismo, e incluye a todo tipo de organización, con el objetivo de promover acciones que impacten de manera positiva a la sociedad, aporten soluciones para el desarrollo sustentable de los individuos y el entorno que lo rodea (Moya, 2007)

La Responsabilidad Social es la obligación que generan los miembros de una determinada sociedad o comunidad que contribuyen a mantener un sistema sustentable de justicia social con equidad. La Responsabilidad Social se origina por la preocupación de las autoridades públicas individuos e instituciones que han causado un daño ambiental según la actividad económica y para la propia empresa u organización ya que mejora la salud de sus colaboradores, fomenta la confianza y transparencia entre la empresa y sus Stakeholders, consecuencia de esto la empresa obtiene reconocimiento en el mercado y aumento en los índices de rentabilidad.

La Responsabilidad Social Empresaria (RSE) es el compromiso voluntario asumido por las empresas para contribuir con el desarrollo social sustentable, este a su vez permite a las empresas generar un modelo de gestión incorporando dentro de su planificación estratégica herramientas para responder a las escaseces del entorno y los stakeholders o grupos de interés (Vives, 2015)

La ejecución de la Responsabilidad Social está intrínsecamente ligada a la planificación estratégica de las entidades, se puede concretar como una figura de gestión integral que comprende el respeto al ambiente, el ejercicio de los derechos humanos y derechos de los trabajadores, y la responsabilidad con los grupos de interés; este inicia desde la planeación, hasta la implementación de programas, debiendo ser evaluados y gestionando la mejora continua de los procesos. La programación permite a la organización acumular información e ideas para la toma de decisiones, se efectúa un consenso entre los diversos puntos de vista de los grupos de interés para conseguir credibilidad, se dispone el camino a seguir, una visión o estado que se procura alcanzar después de la implementación de la norma ISO 26000. Se realiza un análisis de la situación interna y externa esto permitirá identificar las oportunidades y amenazas, las organizaciones pueden tener varios tipos de stakeholders cada cual con diferente nivel de involucramiento, compromiso o influencia.

“El accionista debe recibir un buen rendimiento pero las inquietudes legítimas de los otros integrantes (clientes, empleados, comunidades, proveedores y la sociedad en general) también deben recibir la atención apropiada” (THOMPSON, 2015); Lo que nos quiere decir Thompson es que las empresas no solo deben dedicarse a generar utilidades para sí mismas si no que deben trabajar en conjunto con su entorno para que ambos generen utilidades de esta manera estará aplicando responsabilidad social.

Aplicar responsabilidad social va más allá de aplicar proyectos de servicio a la comunidad, donaciones, u obras de caridad o beneficencia; se trata de generar confianza y respeto de todos los interesados de una organización ya que deben comprometerse a luchar por una mejor rentabilidad, trabajar de una forma honesta y transparente, tener un buen clima laboral,

respeto hacia el medio ambiente, cumplir la normativa nacional e internacional, respeto a los intereses de las partes, respeto a los derechos humanos, y especialmente ser responsable ante la sociedad.

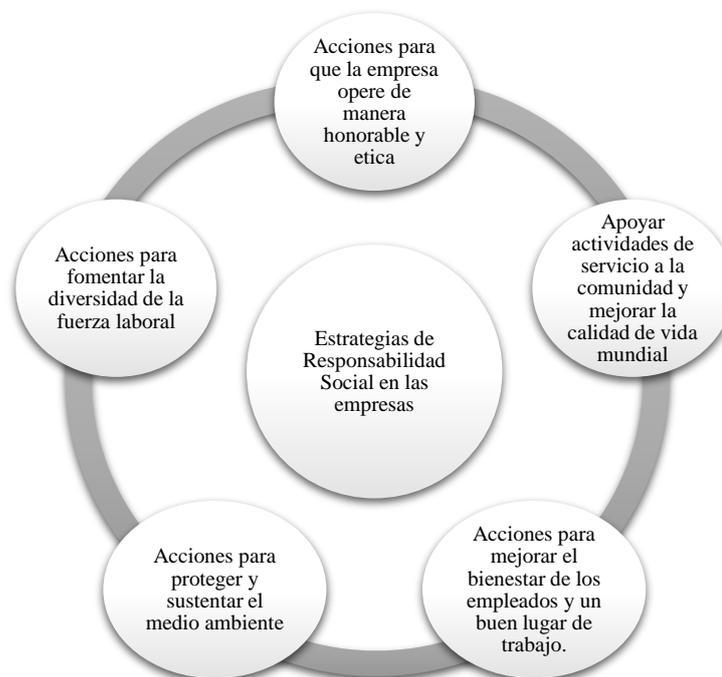


Figura 1. Los cinco componentes de una estrategia de Responsabilidad Social Corporativa

Fuente: Libro de Administración estratégica de Arthur A. Thompson

Según Thompson hay muchas empresas que se preocupan por reflejar los resultados de las estrategias implementadas de RSE ya sea en boletines de prensa, en los informes para los inversionistas o en los Balances de Responsabilidad Social. Estos informes son muy importantes para las empresas ya que es la forma de reflejar que la estrategia implementada tuvo éxito. Las medidas para informar tales como las que elaboró la Global Reporting Initiative, promueven una mejor transparencia de sus reportes de cada organización y facilitan las proporciones sobre Responsabilidad Social Empresarial entre las demás empresas e industrias.

Las empresas ecuatorianas encaminan los primeros pasos para incluir a la RSE en su gestión para superar el marketing social y actuar como organizaciones responsables con el desarrollo sustentable de sus stakeholders y del entorno. El ciclo de Deming (También conocido como el Ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) fue desarrollado por Walter Shewardt pero los japoneses fueron los que dieron a conocerlo y en honor al Dr. William Edwards Deming lleva ese nombre. Es utilizado para lograr una mejora continua de eficacia en la organización o empresa). Sujetado a la gestión de la RSE es una herramienta que facilita la incorporación de indicadores para medir los impactos generados dentro de la estructura organizacional, además de constituirse en un sistema de mejora continua para planificar, hacer, verificar y accionar.

La Responsabilidad Social como modelo de gestión aplicado a las empresas permite cumplir con las normativas legales nacionales e internacionales, aunque este no se tome en

consideración como una obligación, se constituye como una herramienta global necesaria para alcanzar la competitividad y sustentabilidad empresarial.

El beneficio de ser socialmente responsable en la actualidad genera dinámicas empresariales e innovadores roles, una interpretación más participativa en los consumidores, que requiere mucho más que la calidad en los resultados que consumen; esperan que la organización cuide del medioambiente, respete los derechos humanos y sea transparente. Por otro lado, las grandes organizaciones exigen a los proveedores tener un mínimo de información social y medioambiente e incrementar los controles sobre estos últimos factores para asegurar el cumplimiento de los principios de la RSE (Argandoña & Silva, 2011)

La inversión socialmente responsable brinda la posibilidad de apoyar la mejora de la empresa a través del incentivo de admitir que las empresas sean más responsables en acceder a los recursos financieros en mejores términos (Vives, 2012)

La ejecución de medidas en relación a la responsabilidad social tiene una impresión positiva en los cinco elementos que son la fuente de ventaja competitiva en las empresas; estructura de costos, recursos humanos, clientes, innovación, gestión del riesgo y la reputación y resultados financieros; por lo tanto, ser socialmente responsable forja beneficios a nivel del negocio.

La confianza o imagen de confiabilidad pertenece a los activos intangibles de la empresa, es necesario contar con un documento rector del comportamiento ético-moral de la empresa y de los miembros para la ejecución de transacciones y negociaciones (Rodríguez & Hernandez , 2012); lo que nos trata de decir Rodríguez, es que las empresas deben de mantener una buena imagen, esto las hace más competitivas entre sí pero sin perder la confiabilidad, mantener la ética dentro de las organizaciones permite que las operaciones dentro de la sociedad sean más amigables, sociales y confiables. El respeto de las leyes dentro de las organizaciones también forma parte de la Responsabilidad Social en el país muchas de las empresas no cuentan con manuales de políticas y procedimientos o código de ética.

En Ecuador, el sector financiero de las mutualistas, las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales que promuevan el desarrollo de la economía popular y solidaria, se rigen bajo la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (2011) misma que en su artículo 4 nos indica los principios que se detallan a continuación:

- a) La búsqueda del buen vivir y del bien común
- b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales
- c) El comercio justo, gasto ético y responsable
- d) La equidad de género
- e) El respeto a la identidad cultural
- f) La autogestión
- g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
- h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes

La ley permite a las organizaciones económicas que se unan para producir, intercambiar, comercializar, financiar y consumir bienes y servicios para que puedan satisfacer las necesidades y poder generar ingresos, cuyo objetivo principal es el de garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el Buen Vivir (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2011)

El objeto de la presente Ley es de reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la Economía del país. Establecer un marco jurídico para personas naturales y jurídicas que integran este sector. Constituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y empresas que estén sujetas a la ley. Ejercer la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento. Estos objetivos son fundamentales y van de la mano con el uso de la norma, la cual se pretende adaptar en todo el sector financiero de la Zona 8 del Ecuador.

A partir de Enero del 2013 el Subsistema de Cooperativas de ahorro y Crédito pasó a ser controlado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Esta entidad se encarga de la supervisión y el control de las organizaciones; busca el desarrollo, estabilidad solidez y el correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario. La SEPS inicia su gestión el 5 de junio del 2012 a cargo del Sr. Hugo Jácome quien asumió sus funciones ante el pleno de la Asamblea Nacional. La importancia de la SEPS es reconocer, promover, velar, impulsar, identificar y fortalecer a las organizaciones de la economía popular solidaria para el correcto funcionamiento y que se fortalezcan como sector para el beneficio de sus integrantes y la comunidad.

El sector financiero es uno de los fragmentos más importantes dentro de la economía de nuestro país, ya que permite captar y promover el ahorro, facilita el intercambio de bienes y servicios, busca el crecimiento económico, apoya la política monetaria para contribuir al desarrollo local.

El Banco Central del Ecuador recibe de todas las entidades del sistema financiero ecuatoriano los balances diarios, semanales y mensuales, estos informes son enviados mediante un sistema informático donde se obtienen una serie de hitos que dan cuenta de la marcha del sector. Es importante el correcto funcionamiento de este sistema ya que establece una moneda y este sirve para realizar las transacciones dentro y fuera del país; cuando se pierde confianza en el sistema financiero, la moneda deja de ser apreciada y tiende a producir un incremento en el precio.

La otra función de este sistema es que permite ahorrar, ya que gracias al dinero reservado se pueden hacer compras grandes tales como una casa, automóvil o un viaje o para invertir en un negocio o en educación a futuro. Otra de las funciones de este sistema es que facilita las actividades económicas ya que las personas o empresas pueden aplicar a un préstamo para poder adquirir bienes o activos para sus empresas.

El mercado financiero actualmente es un sector muy competitivo y su sistema tiende a ser cambiante, requiere obtener nuevos retos sobre una cartera de productos y servicios más diversificados, por lo general los productos son los mismos en todas las instituciones estos productos y servicios se diferencian por la calidad.

El estado ecuatoriano actualmente está conformado por cinco funciones estatales que son: La Función Ejecutiva, La función Legislativa, La Función Judicial, La Función Electoral y la Función de Transparencia y Control Social.

3. Metodología.

El diseño de la investigación se hará de manera cualitativa, se obtuvieron datos mediante la aplicación de encuestas a funcionarios de instituciones bancarias; cuyo objetivo es de conocer

la viabilidad de implementar la norma ISO 26000 en dicho sector, la población de estudio es de 135 funcionarios del sistema financiero de la Zona 8 del Ecuador. Debido a que la población de estudio es significativamente superior es necesario calcular la muestra de estudio mediante la fórmula finita. Con la cual se obtiene un resultado de 100 individuos, los que realizarán la técnica de recolección de datos.

Indicadores	Aplicación	Enfoque	Clientes	Políticas de RSE	Beneficios	Influencia	Programas de RSE	Condiciones de la RSE	Beneficios de la RSE	Ventajas de la RSE
Aplicación	1,000	,855	,632	,652	,832	,877	,894	,879	,876	,821
Enfoque	,855	1,000	,733	,752	,893	,885	,848	,887	,863	,856
Clientes	,632	,733	1,000	,951	,722	,699	,678	,714	,669	,618
Políticas de RSE	,652	,752	,951	1,000	,739	,717	,685	,734	,680	,615
Beneficios	,832	,893	,722	,739	1,000	,941	,878	,956	,915	,830
Influencia	,877	,885	,699	,717	,941	1,000	,892	,971	,920	,844
Programas de RSE	,894	,848	,678	,685	,878	,892	1,000	,882	,960	,880
Condiciones de la RSE	,879	,887	,714	,734	,956	,971	,882	1,000	,914	,812
Beneficios de la RSE	,876	,863	,669	,680	,915	,920	,960	,914	1,000	,864
Ventajas de la RSE	,821	,856	,618	,615	,830	,844	,880	,812	,864	1,000

Tabla 1. *Correlación entre elementos*

Fuente: Análisis de datos de las encuestas procesados por el programa SPSS

Elaborado por: Los Autores

3.1 Resultados

La correlación indica la fuerza, proporcionalidad y dirección de una relación lineal entre dos variables, se considera que dos variables cualitativas están apropiadamente correlacionadas, cuando los valores de una de ellas varían sistemáticamente y sus índices se aproximan en un intervalo de ,90 a 1. Alfa de Conbrach verifica la fiabilidad de los datos, siendo estos significativos según el rango proporcional de fiabilidad que va de ,75 a 1 se procedió a tomar los datos que tengan mayor aproximación a 1 para lo cual destacan las siguientes variables con su análisis:

La tabla 1 muestra que la variable con mayor índice de correlación son Beneficios de la RSE(0,92), Condiciones (0,956), Influencia (0,971) y Programas de RSE (0,960) en comprobación con el estadístico de Fiabilidad de Alfa de Conbrach comprueba de manera significativa con 0,977 (Tabla 2), lo cual da un aporte favorable a la hipótesis planteada y la contribución a la investigación científica al determinar la necesidad de mejorar las condiciones de RSE en las instituciones financieras mediante la implementación de una guía de Responsabilidad Social aplicada a mejorar la relación entre los clientes y el sector

financiero, mediante un Programa de RSE que involucre a los Stakeholders en el cuidado, económico, social y ambiental de este sector.

Tabla 2. Estadístico de Fiabilidad con Alfa de Cron Bach

Alfa de Cron Bach	N de elementos
,977	10

Fuente: Análisis de datos de las encuestas procesados por el programa SPSS
Elaborado por: Los Autores

4. Desarrollo de la investigación (donde se señalen los puntos más importantes de la contribución científica).

Una vez comprobado la necesidad de implementar una guía de RSE en la Instituciones Financiera, se establecerán 4 estrategias puntuales que aportaran con cambios positivos siendo competitivos, sustentables y socialmente responsable con inversiones. En el Sector Financiero es necesario establecer:

4.1 Paso 1: Identificar a los actores del negocio (Stakeholders).-

Se debe de tener claro los grupos de interés, la situación actual de la empresa en los 3 ejes primarios de la RSE como son la parte económica, ambiental y social para alcanzar el desarrollo sustentable de este. El objetivo en este primer punto es establecer políticas socialmente responsables que involucren a los grupos de interés para trabajar con la entidad para construir un consenso en torno a los exitosos esfuerzos de responsabilidad social corporativa, y sugerir formas de mejorar. El identificar las oportunidades para nuevos productos, clientes, programas y participación de la comunidad, las áreas en las que pueden ser vulnerables (en riesgo), debido a la insatisfacción de los interesados, así como al impacto de los accidentes, desastres naturales u otros problemas en su negocio.

Al involucrar a una mayor variedad de partes interesadas, maximiza las posibilidades de comprensión de sus necesidades y por lo tanto el aumento de la competitividad.

4.2 Paso 2: Identificar las Materias de las RSE a implementar:

Las principales cuestiones y materias básicas para las mejoras de RSE al hacer esto, tomar en cuenta los tres factores siguientes:

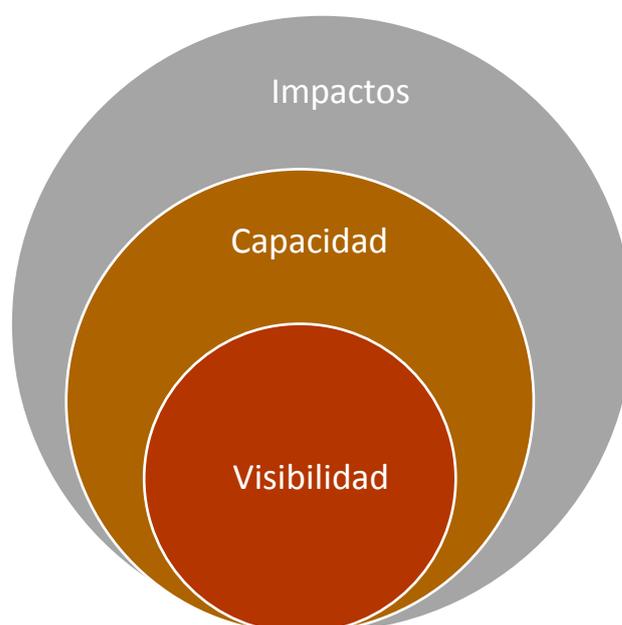
- a) Los impactos de los cambios a considerar por las necesidades de los grupos de interés y los beneficios potenciales que aporten a la institución financiero y así como identificar los riesgos al no tener claro los objetivos y políticas que debe cumplir los Stakeholders
- b) La capacidad y los recursos para llevar a cabo los cambios
 - **Los recursos humanos** - Identifica a los empleados y/o socios potenciales con experiencia para hacer frente a los problemas específicos de RSE
 - **Los recursos financieros** - Determina las fuentes y cantidades de fondos para apoyar los esfuerzos. Lo que siempre, asegúrese de que asigne recursos suficientes para llevarlo a cabo también.

- **Recursos de la comunidad** - Considerar la participación de los socios en la cadena de suministro, los grupos industriales, organizaciones vecinales, infraestructura comunitaria, etc.

4.3 Paso 3: Cómo elegir los primeros cambios de RSE

Al elegir los primeros cambios de RSE, tomar en cuenta que algunos cambios pueden tener un impacto sustancial, pero están más allá de los recursos actuales. Para los primeros cambios de RSE, considerar la elección de una o dos cuestiones desde el centro donde se aplican los tres criterios. De esta manera, los primeros esfuerzos entregarán impactos, estar dentro de la capacidad, y lograr una visibilidad suficiente para dar a conocer y obtener apoyo.

Figura 2: Principales cuestiones y materias básicas para las mejoras de RSE



Elaborado por: Los Autores

4.4 Paso 4: Elaborar el plan de acción

Al elaborar el plan de mejora, asegurarse de

- Identificar la (s) materia(s) esencial (es) que se está dirigiendo
- Explicar las metas (impactos) que quiere lograr con el plan
- Mantener el plan realista
- Asignar suficientes recursos (dinero, tiempo, personas con autoridad dentro de su organización) para hacer que funcione

5. Conclusión.

La Responsabilidad Social en relación a la aplicación de la NORMA ISO 26000, se está fomentando en el país, pero todavía no se implementa a gran escala, esto se debe a que los empresarios no son concientizados para que fomenten el cambio y sean totalmente responsables de manera social, ya sea dentro de la misma organización o con el sector donde se encuentre ubicada, debido a que este factor es un accionar transparente y de manera voluntaria se puede

decir que se tiene resultados favorables. El entorno que rodea a las entidades financieras es un ambiente que estas organizaciones deben preservar, ya que con esto buscan una mejor manera de trabajar, evitando perjudicar el ambiente laboral, disminuyendo el impacto en el proceso del servicio y como este puede afectar las relaciones que se pueden forjar con los diversos clientes actuales y futuros.

Es necesario que todas las entidades financiera del país, tengan una manera de responder a la sociedad por los impactos que genera la actividad principal y como esta influye en los individuos que la rodea, eso se debe hacer de una forma transparente, ya que en ellas se encuentran ciertos mecanismo para fomentar el desarrollo sostenible y mejorando la calidad de vida de las personas. Todo tipo de organización financiera debe actuar de una manera responsable, teniendo en cuenta la visión, valores, principios y el desarrollo de una ética transparente, donde el compromiso con la empresa y la sociedad sea de cada uno de los colaboradores, sin importar el puesto que ocupe.

6. Referencias.

- ACCION EMPRESARIAL. (AGOSTO de 2002). Guía práctica para el reporte social. Las Condes., SANTIAGO, CHILE.
- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (Junio de 2011). Catedra la Caixa de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. *UNA GUÍA PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS ORGANIZACIONES* (págs. 7-33). Navarra: IESE, Universidad de Navarra. Recuperado el 27 de Septiembre de 2016, de http://www.iese.edu/es/files/catedralacaixa_vol11_final_tcm5-72287.pdf
- Banco Guayaquil*. (12 de Septiembre de 2016). Recuperado el 09 de Septiembre de 2016, de <http://www.bancoguayaquil.com/responsive/corporativo/rse.asp>
- Banco Pichincha*. (12 de Septiembre de 2016). Recuperado el 09 de Septiembre de 2016, de <https://www.pichincha.com/portal/DesarrolloSostenible/modelo>
- Confederación española de cajas de ahorros dirección general adjunta - área asociativa. (2008). *Libro verde sobre la responsabilidad social corporativa en el sector financiero: una aproximación a la sostenibilidad desde las entidades financieras*. Madrid: confederación española de cajas de ahorros.
- CooProgreso. (12 de Septiembre de 2016). *CooProgreso.fin.ec*. Recuperado el 01 de Octubre de 2016, de <http://www.cooprogreso.fin.ec/cooprogreso/responsabilidad-social/que-hacemos/>
- CooProgreso. (s.f.). *CooProgreso.fin.ec*. Recuperado el 01 de Octubre de 2016, de <http://www.cooprogreso.fin.ec/cooprogreso/responsabilidad-social/que-hacemos/>
- Ferrari, M. (2008). *Comunicación, relaciones públicas socialmente responsable, el caso de Brasil*. Mexico.
- Galavíz, B. (s.f.). *Boletín de la Escuela de Contaduría Pública*. Recuperado el 25 de Septiembre de 2016, de Boletín de la Escuela de Contaduría Pública: <http://www11.urbe.edu/boletines/?p=50>
- GARCIA, F. N. (2012). Responsabilidad Social Corporativa Teórica y Práctica Segunda Edición. en f. n. García, *Responsabilidad Social Corporativa Teórica y Práctica Segunda Edición* (pág. 26). Madrid: esic.
- INSTITUTO DE ETICA Y CALIDAD EN EL AGRO. (30 de MAYO de 2006). *ETICAGRO*. Recuperado el 24 de SEPTIEMBRE de 2016, de ETICAGRO: <http://www.eticagro.org/>
- ISO . (06 de Enero de 2016). Recuperado el 16 de Octubre de 2016, de http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref2039

- Legna, P. (Diciembre de 2007). *UASIS Sustentabilidad*. Recuperado el 25 de Septiembre de 2016, de Uasis Sustentabilidad: <http://www.sustentabilidad.uai.edu.ar/pdf/rse/UAIS-RSE-300-001%20-%20Reportes%201.pdf>
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. (2011).
- LOZANO, R. (2012). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. En R. LOZANO, *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL* (pág. 7). MEXICO: PEARSON.
- Luis, G., & Jimenez, M. (2008). *LIBRO VERDE SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN EL SECTOR FINANCIERO: UNA APROXIMACIÓN A LA SOSTENIBILIDAD DESDE LAS ENTIDADES FINANCIERAS*. MADRID: CONFEDERACION ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS.
- Moya, J. V. (2007). Responsabilidad Social. *Universidad Tecnológica Equinoccial; Responsabilidad Social*, (pág. 100). Quito.
- RODRIGUEZ, S. J. (2012). ADMINISTRACIÓN TEORIA, PROCESO, AREAS FUNCIONALES Y ESTRATEGICAS PARA LA COMPETITIVIDAD. En S. J. RODRIGUEZ, *ADMINISTRACIÓN TEORIA, PROCESO, AREAS FUNCIONALES Y ESTRATÉGICAS PARA LA COMPETITIVIDAD* (pág. 426). MCGRAW-HILL INTERAMERICANA.
- SANS, M. C. (1998). LAS NORMAS ISO. *BIBLIO 3W. REVISTA BIBLIOGRÁFICA DE GEOGRAFÍA Y CIENCIAS SOCIALES*.
- Senplades. (2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017*. Quito: Senplades. Recuperado el septiembre de 2016, de [buenvivir.gob.ec](http://www.buenvivir.gob.ec).
- Senplades. (09 de Septiembre de 2016). *Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo*. Recuperado el 02 de Septiembre de 2016, de <http://www.planificacion.gob.ec/la-secretaria/>
- Superintendencia de Bancos*. (09 de Septiembre de 2016). Obtenido de http://www.superbancos.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=1&vp_tip=2
- THOMPSON, A. A. (2015). ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA. En A. A. THOMPSON, *ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA* (pág. 273). ALABAMA: MC GRAW-HILL INTERAMERICANA.
- Vives, A. (2012). Is Socially Responsible Investment Possible in Latin America? *Greener Management International*, 48.
- Vives, A. (2015). *Una mirada crítica a la Responsabilidad Social*. Cumpetere Cooperate to Compete.
- Vives, A., & Wadhwa, B. (2012). Sustainability indices in emerging markets: impact on responsible practices. *Journal of Sustainable Finance & Investment*, 2.