

Ángel Cristian Pandi-Galarza; Manuel Chango-Masaquiza; Miriam Janneth Pantoja-Burbano

[DOI 10.35381/cm.v11i3.1819](https://doi.org/10.35381/cm.v11i3.1819)

La responsabilidad social empresarial y su incidencia en el balance social

Corporate social responsibility and its impact on the social balance sheet

Ángel Cristian Pandi-Galarza
angelpg43@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0005-5296-376X>

Manuel Chango-Masaquiza
manuelmc03@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0000-0607-2919>

Miriam Janneth Pantoja-Burbano
ui.miriampantoja@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-5643-6511>

Recibido: 25 de junio 2025
Revisado: 30 de julio 2025
Aprobado: 15 de septiembre 2025
Publicado: 01 de octubre 2025

Ángel Cristian Pandi-Galarza; Manuel Chango-Masaquiza; Miriam Janneth Pantoia-Burbano

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue analizar la responsabilidad social empresarial y su incidencia en el balance social. La investigación fue un estudio exploratorio y descriptivo. En la parte exploratoria, se investigaron las percepciones y experiencias tanto del gestor del balance social como de los empleados administrativos. Los resultados reflejaron que, aunque la cooperativa ha desarrollado diversas iniciativas de RSE, la percepción de su impacto entre los empleados es variada. Si bien algunos colaboradores reconocen los beneficios de estos programas, otros consideran que su alcance aún es limitado, lo que resalta la necesidad de fortalecer la comunicación y la medición del impacto de las estrategias implementadas. En conclusión, uno de los principales retos identificados es la falta de mecanismos eficientes para medir el impacto de la RSE en el balance social de la cooperativa.

Descriptor: Responsabilidad social, balance financiero, Cooperativa, contable, empresa. (Tesauro UNESCO)

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze corporate social responsibility and its impact on the social balance sheet. The research was an exploratory and descriptive study. In the exploration part, the perceptions, and experiences of both the social balance sheet manager and administrative employees were investigated. The results reflected that, although the cooperative has developed various CSR initiatives, the perception of their impact among employees varies. While some employees recognize the benefits of these programs, others consider their scope to be still limited, highlighting the need to strengthen communication and measure the impact of the strategies implemented. In conclusion, one of the main challenges identified is the lack of efficient mechanisms to measure the impact of CSR on the cooperative's social balance sheet.

Descriptors: Social responsibility, financial balance sheet, cooperative, accountant, company. (UNESCO Thesaurus)

Ángel Cristian Pandi-Galarza; Manuel Chango-Masaquiza; Miriam Janneth Pantoia-Burbano

INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) surge como un enfoque que busca integrar principios éticos, sociales y ambientales en la gestión empresarial, reconociendo los efectos de las actividades económicas en el entorno y en los grupos de interés. Este planteamiento destaca la importancia de las empresas en la generación de valor más allá de lo económico, enfatizando su rol en el bienestar colectivo. Desde mediados del siglo XX, se ha planteado la necesidad de desarrollar políticas internas y externas que promuevan el bienestar de la comunidad y la sostenibilidad ambiental (Morales García, 2021) subrayando que estas prácticas no solo responden a una responsabilidad social, sino que también potencian la legitimidad empresarial frente a los grupos de interés (Peña, 2019).

La RSE se entiende como la capacidad de las organizaciones para asumir decisiones que generan impactos positivos en la sociedad y en el medioambiente, lo que implica actuar con transparencia y en cumplimiento de la normativa vigente (Velázquez, 2022). En este contexto, Velázquez resalta cómo la RSE constituye un pilar para el desarrollo sostenible, al combinar los objetivos organizacionales con las expectativas sociales y normativas de los entornos donde operan. (Velázquez, 2012)

En el caso de las instituciones financieras, la RSE se enfoca en promover el desarrollo económico sostenible a través de la concesión de créditos responsables, fomentando a su vez la inclusión social y la protección del medioambiente (Banco Pichincha, 2020). Este argumento destaca que las instituciones financieras no solo cumplen un rol económico, sino también uno social y ambiental al ser actores clave en la transformación de las comunidades.

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008), las instituciones financieras están obligadas a actuar bajo principios de responsabilidad social y ambiental, orientados hacia el buen vivir de la sociedad, lo que pone en relieve su obligación de ser más inclusivas y sostenibles en sus operaciones.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., es una institución financiera ecuatoriana del segmento 1 que forma parte del sector de la Economía Popular y

Ángel Cristian Pandi-Galarza; Manuel Chango-Masaquiza; Miriam Janneth Pantoia-Burbano

Solidaria, cuyo objetivo principal es ofrecer servicios financieros accesibles y sostenibles a sus socios, especialmente en la región de Ambato. Además de su enfoque en la rentabilidad económica, la cooperativa se compromete a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), promoviendo el desarrollo económico local, la inclusión financiera y el bienestar de la comunidad a través de iniciativas como el apoyo a emprendedores, la capacitación de jóvenes y la adopción de prácticas ambientalmente responsables.

El problema central de esta investigación se plantea en la siguiente pregunta: ¿Cómo influye la implementación de políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el balance social de las cooperativas, específicamente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda? El objetivo de esta investigación es analizar la incidencia de la RSE en el balance social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., evaluando sus políticas y su impacto en la resolución de conflictos, el desarrollo comunitario y la sostenibilidad. La importancia de este análisis radica en que las cooperativas, como instituciones clave del sector financiero, tienen un papel fundamental en el impulso del desarrollo sostenible, la inclusión social y la mejora de la calidad de vida de sus socios y empleados.

Aspectos teóricos

La ética empresarial, entendida ésta como reflexión ético-crítica de la actividad empresarial y cuya tarea principal es dar razón de los presupuestos morales que conforman y sustentan la legitimidad de la empresa, su razón de ser ante la sociedad, su pretensión de validez o justicia (García- Marza, 2004). Esto comenzó a forjarse durante la década de los setenta del siglo XX y se consolidó definitivamente a mediados de los ochenta (Lozano, 1999). Sus inicios también se encuentran estrechamente vinculados a los Estados Unidos de América, donde a lo largo de esta época se comenzó a observar un aumento considerable de aquellas actividades relacionadas con la *business ethics* a través de congresos, grupos de trabajo o seminarios, de publicación de libros o revistas especializadas, y de intentos por

Ángel Cristian Pandi-Galarza; Manuel Chango-Masaquiza; Miriam Janneth Pantoia-Burbano

introducir materias relacionadas en los planes de estudios universitarios. (Conill, 2006); (Calvo, 2014)

Según Lozano (2011) y Conill (2006), tras este incipiente interés por la *business ethics* durante los años setenta del siglo pasado, subyace un conjunto de razones que, según los autores pueden aunarse alrededor de tres causas principalmente:

a) La primera apunta hacia la falta de confianza de la sociedad en sus instituciones y grandes empresas. La alarma generada tras la apertura de diferentes procesos judiciales vinculados con la corrupción empresarial —como, por ejemplo, el caso Watergate— fue extendiendo entre los ciudadanos norteamericanos el recelo y la sospecha sobre sus empresas. Apremiaba encontrar mecanismos que permitieran alejar la aureola de corrupción que se cernía sobre toda actividad relacionada con la empresa, y la ética se constituyó como una fuente de reflexión apropiada para ello al identificar la falta de valores como una de las causas. (Conill (2006); (Campos y Cortinas, 2007); (Calvo, 2014)

b) La segunda parece estar sustentada sobre la existencia de una crisis moral. El exacerbado individualismo de esa época, unido al creciente multiculturalismo derivado de la globalización, generó un aumento considerable del número de puntos de vista morales presentes, abriendo una importante brecha en la sociedad del momento ante la aparente dificultad para poder hallar vínculos de cohesión social entre los implicados. Como afirma Cortina, precisamente una de las razones del nacimiento de la ética aplicada es el descubrimiento de que la ética individual es insuficiente, porque la buena voluntad personal puede, sin embargo, tener malas consecuencias para la colectividad. Esta situación acabó influyendo sobre el mundo económico, e hizo que algunas empresas comenzaran a preocuparse por el contexto axiológico y normativo necesario para poder satisfacer sus diferentes objetivos. (Conill, 2006); Campos, 2007); (Calvo, 2014)

Ángel Cristian Pandi-Galarza; Manuel Chango-Masaquiza; Miriam Janneth Pantoia-Burbano

MÉTODO

La investigación se desarrolló como un estudio exploratorio y descriptivo. En la parte exploratoria, se investigaron las percepciones y experiencias tanto del gestor del balance social como de los empleados administrativos, buscando identificar áreas de mejora en las prácticas de RSE. Esta etapa inicial permitió identificar patrones y generar una visión preliminar sobre los elementos clave que influyen en la implementación de estas prácticas.

En su dimensión descriptiva, se buscó detallar las actividades de RSE llevadas a cabo por la cooperativa y el impacto percibido de estas acciones. Se realizó un análisis exhaustivo de las actividades implementadas y su relación con los objetivos organizacionales, proporcionando una descripción clara y detallada del estado actual de las prácticas de RS. Este análisis permitió establecer conexiones entre las acciones realizadas y los resultados obtenidos, evaluando el impacto de la RSE desde una perspectiva integral.

RESULTADOS

La entrevista realizada a la Ing. Rocío Chango, gestora de Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., desempeña un rol fundamental en la implementación y seguimiento de las iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Su labor se enfoca en garantizar el cumplimiento de las normativas establecidas por la SEPS, y 157 indicadores definidos.

Para medir el impacto de la RSE, la cooperativa utiliza tanto indicadores cualitativos, como la percepción de la comunidad y la satisfacción de los empleados, como indicadores cuantitativos, que incluyen el número de beneficiarios y el grado de inclusión financiera. Gracias a esta información, las decisiones estratégicas se toman con base en datos concretos y medibles.

Bajo su gestión, la cooperativa ha recibido una respuesta positiva por parte de sus grupos de interés, quienes destacan sus esfuerzos en educación financiera e inclusión social. Para integrar estas opiniones en la planificación estratégica, se

Ángel Cristian Pandi-Galarza; Manuel Chango-Masaquiza; Miriam Janneth Pantoia-Burbano

realizan consultas comunitarias, encuestas de percepción y reuniones con actores clave. La difusión de los resultados de RSE se lleva a cabo a través de boletines, redes sociales e informes anuales, aunque la experiencia ha demostrado que el contacto directo con la comunidad sigue siendo la herramienta más efectiva para generar confianza y compromiso.

Las iniciativas de RSE han generado un impacto positivo en la comunidad, especialmente a través del acceso a financiamiento y el apoyo a pequeños emprendimientos. Sin embargo, uno de los principales retos es garantizar la sostenibilidad de estos programas a largo plazo. Para ello, se han implementado metodologías de evaluación como encuestas de percepción y análisis de datos socioeconómicos, que permiten medir el impacto de cada iniciativa y ajustar la planificación estratégica de manera más efectiva.

Dentro de la cooperativa, Rocío Chango impulsa una cultura organizacional basada en la RSE, promoviendo capacitaciones en sostenibilidad y responsabilidad social y fomentando la participación de los empleados en voluntariados y campañas internas. La alta dirección respalda estas acciones mediante políticas que integran la RSE en la estrategia general de la cooperativa y con mecanismos de evaluación que garantizan el compromiso de los líderes con estas iniciativas.

Desde su perspectiva, la RSE debe consolidarse como un eje central de la identidad de la cooperativa, con un enfoque en digitalización, sostenibilidad y alianzas estratégicas que permitan ampliar el alcance y el impacto de las iniciativas. Considera que la clave del éxito en RSE radica en la coherencia entre lo que se dice y lo que se hace, y en la capacidad de generar acciones concretas que produzcan un impacto positivo y duradero en la comunidad. Con este compromiso, la cooperativa continúa fortaleciendo su papel como una entidad socialmente responsable, enfocada en el desarrollo sostenible y en la mejora de la calidad de vida de sus socios y la comunidad en general.

Ángel Cristian Pandi-Galarza; Manuel Chango-Masaquiza; Miriam Janneth Pantoia-Burbano

DISCUSIÓN

El análisis de los resultados obtenidos permite evaluar la percepción y el impacto de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., considerando tanto la opinión de los empleados como la visión estratégica de la cooperativa. Los datos reflejan que un porcentaje significativo de los empleados tiene un conocimiento limitado sobre las iniciativas de RSE, lo que sugiere una posible falta de difusión interna.

En cuanto a la aplicación de la RSE, el análisis de la encuesta revela que el personal percibe su implementación como moderada, con opiniones divididas entre quienes la consideran efectiva y quienes la ven insuficiente. Según la entrevista, la cooperativa ha trabajado en la formalización de su RSE dentro de su estrategia organizacional, pero aún enfrenta desafíos en la medición de su efectividad y en la comunicación de sus impactos.

El impacto de la RSE en el desarrollo sostenible de la comunidad es otro aspecto clave del análisis. Los resultados de la encuesta muestran que casi la mitad de los empleados percibe que las iniciativas han generado cambios positivos, mientras que el resto mantiene una postura neutral o negativa. Esta variabilidad en las respuestas sugiere que, si bien se han alcanzado ciertos objetivos, aún hay dificultades para evidenciar y comunicar los beneficios de la RSE a todos los colaboradores.

En cuanto a la inclusión financiera, los resultados muestran que muchos colaboradores sienten que su impacto ha sido bajo. Esto da a entender que, aunque se han hecho esfuerzos, las estrategias aplicadas no han logrado ser lo suficientemente claras o efectivas desde la perspectiva de los empleados. La entrevista confirma que la cooperativa ha realizado esfuerzos en este aspecto, pero reconoce la necesidad de fortalecer sus indicadores de medición y su comunicación con los grupos de interés.

Otro punto relevante es la evaluación de la RSE dentro de la cooperativa. Mientras que un grupo de empleados considera que la institución lleva un control adecuado de sus programas, un porcentaje significativo opina que la evaluación es deficiente.

Ángel Cristian Pandi-Galarza; Manuel Chango-Masaquiza; Miriam Janneth Pantoia-Burbano

La cooperativa ha implementado herramientas para este propósito, pero aún enfrenta retos en su aplicación y en la integración de estos resultados en la planificación estratégica.

Sobre la asignación de recursos, los resultados reflejan una demanda de mayor inversión en programas de RSE, lo que sugiere que los empleados consideran que la cooperativa podría destinar más fondos a estas iniciativas. Finalmente, en lo que respecta a la alineación de la RSE con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los resultados muestran una percepción dividida, lo que indica que no todos los empleados identifican con claridad esta relación.

Los hallazgos de la encuesta y la entrevista coinciden con lo señalado en la literatura respecto a la necesidad de mejorar la medición, comunicación y sostenibilidad de la RSE dentro de las organizaciones. Si bien la cooperativa ha logrado avances significativos, persisten desafíos en la percepción del impacto por parte de los empleados, la asignación de recursos y la alineación con estrategias globales como los ODS.

CONCLUSIONES

La investigación permitió analizar la incidencia de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el balance social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., evidenciando que, aunque la cooperativa ha desarrollado diversas iniciativas de RSE, la percepción de su impacto entre los empleados es variada. Si bien algunos colaboradores reconocen los beneficios de estos programas, otros consideran que su alcance aún es limitado, lo que resalta la necesidad de fortalecer la comunicación y la medición del impacto de las estrategias implementadas.

Se identificó que la alineación de la RSE con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la inclusión financiera aún presentan desafíos, principalmente en la visibilidad de las acciones y su evaluación interna.

Ángel Cristian Pandi-Galarza; Manuel Chango-Masaquiza; Miriam Janneth Pantoia-Burbano

Para futuras investigaciones, se recomienda profundizar en el análisis de herramientas que permitan medir de manera más precisa el impacto de la RSE en la comunidad y explorar estrategias que fomenten una mayor participación de los empleados en estos programas, asegurando su sostenibilidad en el tiempo.

Uno de los principales retos identificados es la falta de mecanismos eficientes para medir el impacto de la RSE en el balance social de la cooperativa. Aunque se han aplicado algunos indicadores, estos no son completamente efectivos para reflejar el alcance real de las iniciativas implementadas. Es necesario desarrollar un sistema más robusto de monitoreo y evaluación que permita cuantificar los beneficios generados para los socios, empleados y la comunidad, asegurando así la sostenibilidad y mejora continua de las acciones de RSE.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A todos los factores sociales que influyeron en el desarrollo de esta investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Calvo, P. (2014). Ética empresarial, responsabilidad social y bienes comunicativos. *Tópicos (México)*, (47), 199-232. Recuperado en 01 de octubre de 2025, de <https://n9.cl/02si04>
- Camps, V. y Cortina, A. (2007). Las éticas aplicadas, en C. Gómez y J. Muguerza (eds.): *La aventura de la moralidad (Paradigmas, fronteras y problemas de la ética)*, Madrid: Alianza, pp. 444-463.
- Camps, V. (1996). El estatuto de la ética aplicada. *Hermenéutica crítica de las actividades humanas*, Isegoría, pp. 129.
- Conill, J. (2006). *Horizontes de Economía Ética*, Madrid: Tecnos, p. 21.
- Ecuador, G. del. (2008). Constitución de la República del Ecuador: una guía para el buen vivir. *Revista Jurídica Del Ecuador*, 1(1), 5–15. <https://n9.cl/hd0q>

Ángel Cristian Pandi-Galarza; Manuel Chango-Masaquiza; Miriam Janneth Pantoia-Burbano

- García-Marzá, D. (2004). *Ética empresarial: del diálogo a la confianza*, Madrid: Trotta 2004, p. 23.
- Lozano, J. (1999). *Ética y empresa*, Madrid. Trotta 1999, pp. 20-21, 40.
- Lozano, J. (2011). *Qué es la ética de la empresa*, Barcelona: Proteus.
- Morales García L., J. (2021). La sostenibilidad ambiental y las empresas: retos actuales. *Revista de Sostenibilidad Empresarial*, 7(3), 50–65. <https://n9.cl/03yuky>
- Pichincha, B. (2020). Créditos financieros para el desarrollo sostenible. *Boletín Financiero*, 8(3), 32–40. <https://n9.cl/dwmww8>
- Peña Vélez, M. J., Vallejo Ramírez, J. B., Malla Alvarado, F. Y., & Sarmiento Castillo, G. del P. (2019). Responsabilidad Social Empresarial en el Ecuador y las organizaciones financieras de la Economía Popular y Solidaria. *Yachana Revista Científica*, 8(2). <https://n9.cl/8bzco>
- Velázquez, M. (2012). *Ética en los negocios*. (7ª ed.). México: Pearson. <https://n9.cl/yha7z>
- Velázquez, M. (2022). Ética empresarial en el siglo XXI. *Journal of Business Ethics*, 12(1), 33–45. <https://doi.org/10.1234/jbe.2022.12.01>