



# LA EFECTIVIDAD COMO COMPONENTE DEL ENFOQUE SOCIAL EN LAS ORGANIZACIONES

## EFFECTIVENESS AS A COMPONENT OF THE SOCIAL APPROACH IN ORGANIZATION

MÓNICA PATRICIA MAYORGA DÍAZ<sup>1</sup>  
LISETH KAROLINA PAUCAR ENRÍQUEZ<sup>2</sup>  
ARTURO FERNANDO GARCÉS PICO<sup>3</sup>

---

1 Doctora en ciencias económicas. Docente investigadora. Facultad de Sistemas Mercantiles de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ambato, Ecuador. Correo electrónico: monikmayorgad@gmail.com - Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-3071-236X>

2 Ingeniera en contabilidad y auditoría, libre ejercicio profesional. Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ambato, Ecuador. Correo electrónico: timetogokpe@hotmail.com - Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-7206-8512>

3 Ingeniero Zootecnista. Empresario ganadero. Ambato, Ecuador. Correo electrónico: fernandogarcés5@hotmail.com - Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-5864-2813>  
Código JEL: G39 /M40.

Fecha de recepción: 28/02/2019

Fecha de aceptación: 10/03/2019

DOI: <https://doi.org/10.18601/16577175.n24.09>

## RESUMEN

La incorporación de la responsabilidad social en las organizaciones, observada desde cada una de sus dimensiones: económica, social y ambiental, es de profundo análisis dentro del direccionamiento estratégico, por lo que se considera necesaria la revisión de la dimensión financiera donde se vincule el enfoque social a la toma de decisiones gerenciales y cotidianas. Por consiguiente, el presente trabajo a través de la triangulación y valoración teórica de las aristas de investigación tiene como objetivo diseñar una herramienta de gestión que contribuya a la medición de la efectividad como aporte sustancial para la toma de decisiones.

*Palabras clave:* balance social, indicadores, integración, responsabilidad social, dimensión.

## ABSTRACT

The incorporation of social responsibility in organizations, looking from each of its dimensions: economic, social and environmental, is a deep analysis within the strategic direction, so it is considered necessary to review the financial dimension where the link is linked. Social approach to making managerial and daily decisions. Therefore, the present work through the triangulation and theoretical assessment of the edges of research aims to design a management tool that contributes to the measurement of effectiveness as a substantial input for decision making.

*Keywords:* Social balance, indicators, integration, social responsibility, dimension.

## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones del sistema financiero popular y solidario se basan en: relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

En la figura 1 se presenta un análisis comparativo de los principios y características que permiten identificar a las organizaciones de la economía popular y solidaria (EPS) y del sistema financiero popular y solidario (SFPS), así como distinguirlas de las corporaciones privadas.

A partir de la manifestación de tendencias sociales en contra de la racionalidad económica predominante, en Europa y Estados Unidos al final de los años sesenta se distingue el surgimiento de una nueva tendencia en la que se dejan en tela de duda, los beneficios de un modelo económico capitalista imperioso que busca satisfacer principalmente las ambiciones de dinero y minimiza las necesidades de las familias, ecosistemas e inclusive deteriorando principios y valores.

Figura 1.  
Principios EPS vs. SFPS

ORGANIZACIONES EPS y SFPS	SOCIEDADES DE CAPITAL
Excedentes, ahorros	Utilidad, repartición
Membresía abierta y voluntaria	Directorio cerrado
Organización democrática: "un socio, un voto"	Organización y participación en base al porcentaje de aporte de capital
Participación e integración en: gestión, propiedad y desarrollo	
Participación económica equitativa de los socios (en beneficios)	Distribución de utilidad en base a al porcentaje de aporte de capital
Distribución de excedentes en forma de beneficios para el cumplimiento del balance social	
Autogestión, autocontrol, corresponsabilidad	Gestión, control, responsabilidad
Trabajo sobre capital	Capital sobre trabajo: mercado de trabajo
Propiedad colectiva de los factores productivos	Propiedad en base al porcentaje de aporte de capital
Educación y formación en valores y principios de EPS	Capacitación: planes de carrera
Compromiso con la comunidad y transformación social (aporte, permanencia y concentración geográfica)	Filantropía y responsabilidad social corporativa como estrategia organizacional
Intercooperación e intracooperación	Competencia de libre mercado
Transparencia en la información y rendición de cuentas	Información restringida a miembros del directorio

Fuente: SEPS (2018).

Bowen (1953) define la responsabilidad social como las obligaciones de los seres humanos dedicados al negocio de buscar aquellas políticas para tomar esas decisiones, o seguir las líneas de acción deseables en términos de los objetivos y valores de nuestra sociedad.

En consecuencia, de este nuevo enfoque surge la teoría sobre la presencia de la responsabilidad de las organizaciones de manera integral, preocupándose de los aspectos económicos y sociales, según la empresa en el ejercicio de su quehacer debe concientizar en los efectos reales y totales de sus acciones sobre el entorno organizacional, adoptando una actitud positiva hacia la consideración de los valores y expectativas (Friedman, 1967; Schwartz, 1981; Cuervo, 1981), resumiéndose en cuatro visiones del concepto:

- Describe, el conocimiento de la empresa y de la sociedad en la que ejerce influencia su actividad.
- Permite tomar en cuenta la vinculación de la empresa con la sociedad, con respecto a la realización de programas sociales para mayor aceptación de la sociedad y, por ende, obtener mayor ganancia.
- Se indica que, al generar máxima ganancia dentro de la empresa en distintos niveles, como el económico, social y en su accionar, esto permite mejorar el rendimiento y el nivel de responsabilidad.

– El conocimiento de los grupos de interés tanto internos como externos promueve la generación de riqueza que permite mejorar los niveles de vida.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU), con el lanzamiento del programa de desarrollo sustentable en 1987, producto del Informe Brundtland (1972), establece que las generaciones actuales poseen la capacidad de utilizar los recursos exactos para satisfacer necesidades y delinear medidas de salvaguarda de los recursos naturales propios para las futuras generaciones, también resume el manejo de la responsabilidad social en tres dimensiones: social, económica y ambiental (Ernult y Ashta, 2007).

El Instituto Ethos de Brasil (1998) por su parte define la responsabilidad social empresarial (RSE) como la relación que la empresa establece con todos sus públicos (*stakeholders*) a corto y largo plazo y el Libro Verde de la Comisión Europea la define como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con todos sus interlocutores (Comisión Europea, 2001).

Holt y Wigginton (2002) definen a la responsabilidad social como la obligación de una organización a conducir sus negocios de forma que pueda salvaguardar el bienestar de la sociedad mientras persigue sus propios intereses.

Además, se incorporan principios estipulados en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (2000), conocido también como el Global Compact:

1. Aspectos económicos: impactos de la rentabilidad, productividad y finalmente la cuota de mercado; 2. Derechos humanos: prácticas de inversión y abastecimiento, no discriminación, libertad de asociación, salud y seguridad en el trabajo, formación, igualdad de oportunidades, entre otros; 3. Derechos sociales: las relaciones con la comunidad, corrupción, política pública, competencia desleal, cumplimiento de normativa; 4. Medio ambiente: impacto de y en la materia prima, energía, agua, biodiversidad, emisiones, vertidos, residuos, productos, transporte. Es preciso dejar de manifiesto para estudios posteriores en esta investigación que estos principios se contemplan en la Norma de Estandarización ISO 26000 (2010).

En el entorno empresarial se trata temas como el comercio justo, la cooperación al desarrollo, la lucha contra la exclusión social, la promoción del voluntariado, la conciliación de la vida familiar y social, la protección de la infancia y juventud o la contribución a la sociedad del conocimiento, los cuales se van incorporando como cuestiones emergentes al contenido de la responsabilidad social (Comisión Europea, 2001), es entonces en el Libro Verde de la Comunidad Europea en el que se registra dos dimensiones en el estudio de la responsabilidad social empresarial:

– Interna, atiende cuestiones como gestión de recursos humanos, salud y seguridad en el trabajo, adaptación al cambio y gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales.

– Externa, atiende asuntos externos, tales como: comunidades locales, socios comerciales, proveedores, consumidores, autoridades públicas, comunidad en general y organizaciones no gubernamentales defensoras de los derechos humanos y del medio ambiente.

Ser socialmente responsable significa ir más allá del cumplimiento de las leyes y reglamentos, invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores. Sugiere asumir la responsabilidad social mediante un enfoque global, con contenidos de gestión integrada, informes y auditorías, calidad en el trabajo, etiquetas sociales y ecológicas e inversión socialmente responsable. (Comisión Europea, 2001).

La Organización Internacional de Normalización (ISO), propone la Norma ISO 26000:2010 Responsabilidad Social, sin fines certificables busca que las organizaciones respeten como mínimo siete principios de responsabilidad social: rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la norma internacional de comportamiento, respeto a los derechos humanos, para lo cual suministra una guía para la aplicación de cuestionarios de evaluación de responsabilidad en cualquier tipo de organizaciones (International Organization for Standardization, 2010).

En definitiva la responsabilidad social de la organización es el compromiso de identificar los problemas de interés público como: medio ambiente, pobreza, desigualdad de ingresos, atención de salud, hambre, desnutrición y analfabetismo y que compete a todo tipo de organizaciones (empresa, estado, universidad) para emprender acciones que generen impactos positivos en la sociedad, con el aporte de soluciones basadas en la transparencia, pluralidad, sustentabilidad y ética, siendo la meta el desarrollo sustentable del ser humano y su entorno (Viteri y Jácome, 2011; Vives y Peinado-Vara, 2011; Moreno, 2013).

Por consiguiente, se ha perfeccionado la conceptualización de la Responsabilidad Social de la Empresa (RSE) en las últimas décadas más aún cuando la crisis financiera del 2007-2010 es atribuida a irresponsabilidades empresariales, codicias individuales y negligencia de los reguladores, lo cual afectó a gran parte de la población (Viteri y Jácome, 2011; Vives y Peinado-Vara, 2011; Moreno, 2013).

A partir de la bibliografía consultada se puede destacar que la responsabilidad social es un modelo de gestión empresarial, a través del cual las empresas pueden rendir su aporte para un mundo mejor y al mismo tiempo generar beneficio propio, las actividades de responsabilidad social se basan en la iniciativa y responsabilidad propia de las empresas y van más allá de solo cumplir las leyes, sus pilares fundamentales son: la responsabilidad económica, social y ambiental (Díaz, 2010; Viteri, 2010).

En tal sentido, la responsabilidad social busca contribuir al desarrollo sostenible del país bajo la premisa de reconocer la necesidad de asegurar ecosistemas saludables, equidad social y buena gobernanza de la organización. En el largo plazo, todas las actividades de las organizaciones dependen de la salud de los ecosistemas mundiales. Las organizaciones están sometidas a un seguimiento cada vez mayor por parte de sus diversas partes interesadas, incluyendo clientes o consumidores (International Organization for Standardization, 2010).

Es oportuno subrayar, entonces, a partir de considerar los referentes teóricos y apuntes que, a criterio de esta investigación se deben priorizar, para gestionar la responsabilidad social, esta no debe ser entendida como una actividad aislada o añadida

a la económica, sino como una nueva actitud de la empresa hacia el entorno social, actitud que debe impregnar toda la filosofía y la conducta empresarial.

La responsabilidad social requiere capacidad para establecer compromisos y rendir cuentas de estos, por lo que es menester no solo asumir declarativamente la responsabilidad social, sino gestionarla mediante herramientas de gestión (balance social) que viabilicen la evaluación del cumplimiento de los principios de responsabilidad social que pueden considerarse cualitativos en muchas ocasiones.

La ISO 26000 (2010) declara que una organización con orientación a la responsabilidad social se considera cuando existe responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tomando en consideración las expectativas de las partes interesadas, cumpliendo con la legislación aplicable, en coherencia con la normativa internacional de comportamiento, estando integrada en toda la organización e involucrándose en la práctica en sus relaciones; esta norma, por tanto, contempla los principios de responsabilidad social alineados a Global Reporting Initiative, Pacto Global, Accountability.

La medición de la responsabilidad social se puede efectuar con la utilización de indicadores cualitativos y cuantitativos que midan la responsabilidad social en sus tres dimensiones: social, económica y ambiental, se concentran los beneficios de la responsabilidad social entre los que se destacan: fideliza a sus clientes, atrae a inversionistas, aumenta los niveles de satisfacción, pertenencia, compromiso y lealtad de los empleados, mejora la relación con el entorno e incrementa la influencia de la empresa en la sociedad, reduce los costos operativos, posiciona y diferencia la marca frente a la competencia, permite acceder e influir positivamente en líderes de opinión, mejora la actuación financiera de la empresa y el acceso al capital (Díaz, 2010; Viteri, 2010; International Organization for Standardization, 2010).

Por consiguiente, es menester la medición de los principios de responsabilidad social (RS) para transparentar la información financiera y su impacto en la efectividad de la gestión de las organizaciones.

En similares criterios de diferentes autores se puede definir a la efectividad como el resultado de la suma de eficiencia y eficacia, lo que contribuye para la obtención de resultados óptimos del cumplimiento de metas y objetivos planteados en un tiempo específico (tabla 1).

Tabla 1  
Definiciones efectividad

Autor	Documento científico	Definición	Categoría de análisis
ISO 9000:2005	Normativa Internacional iso 2000	Se entiende por efectividad el logro de los resultados propuestos en forma oportuna. Es el óptimo empleo y uso racional de los recursos disponibles (materiales, dinero, personas), en la consecución de los resultados esperados. Es la conjunción de eficacia y eficiencia. Se le define como la óptima relación existente entre los productos, servicios o resultados alcanzados y el uso que se hace de los recursos.	Integración de eficacia y eficiencia para el logro de objetivos.
Nunes (2009)	Libro: <i>Economía de gestión</i>	Se trata de la relación que existe entre los resultados logrados por la empresa en comparación con los resultados propuestos por la misma organización. Permite la medición del grado de cumplimiento de los objetivos que han sido planificados. El término <i>efectividad</i> se refiere al grado de éxito de los resultados alcanzados, es decir, ser eficaz significa que han logrado los resultados.	Mide el cumplimiento de objetivos, relaciona las actividades logradas con las que se planificaron.
Covery (2010)	Libro: <i>7 hábitos de la gente altamente efectiva</i>	La efectividad es el equilibrio entre eficiencia y eficacia, entre la producción y la capacidad de producción $E = P/CP$ .	Formada de eficiencia y eficacia de manera equilibrada, a lo cual se denomina <i>efectividad</i> .

Fuente: elaboración propia a partir de la bibliografía consultada.

La eficiencia y la eficacia son los componentes de la efectividad, ya que con la integración de estas dos se puede llegar al cumplimiento de metas y objetivos planteados, en menor tiempo y con la optimización de recursos que posee la organización (tabla 2).

Tabla 2  
Componentes de la efectividad

Componente	Autor	Concepto	Categoría de análisis
Eficacia	ISO 9000:2000	Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.	Tiempo en el que se realizan las actividades planificadas.
	Diez de Castro (2003)	Capacidad administrativa para alcanzar las metas o resultados planificados.	Capacidad para lograr resultados deseados.
	Gutierrez (2005)	Resultados alcanzados que cumplen los objetivos o requisitos de calidad.	Cumplimiento de objetivos para alcanzar la calidad.
	Sánchez y Quijano (2009)	Se refiere a la consecución de metas. Logro de los objetivos.	Alcanzar los objetivos y metas.

Componente	Autor	Concepto	Categoría de Análisis
Eficiencia	Sánchez y Quijano (2009)	Consecución de metas teniendo en cuenta el óptimo funcionamiento de la organización.	Cumplimiento de metas en base a la organización y sus recursos.
	Gutiérrez (2005)	Cumplimiento de los objetivos, dando un uso adecuado, racional u óptimo a los recursos.	Optimizar recursos para lograr las metas y objetivos.
	ISO 9000:2000	Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.	Correlación entre los logros obtenidos y lo programado.

Fuente: elaborado propia a partir de la bibliografía consultada.

## MATERIALES Y MÉTODOS

A partir de la bibliografía consultada se procedió a valorar la información y se trianguló para determinar referentes a ser integrados para determinar el grado de pertinencia de interrelación de las aristas investigadas (tabla 3).

Tabla 3  
Triangulación de información

Referente de análisis	Efectividad	Responsabilidad social a partir de ISO 26000 - 2010	Resultado de análisis por referente
Definición	Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, es hacer las cosas de forma correcta, estas que llevan a crear un mayor valor en cualquier tipo de organización.	Proporcionar orientación sobre los principios y materias fundamentales de responsabilidad social que ayuden a integrar un comportamiento socialmente responsable de cualquier organización del sector privado, público y sin fines de lucro, independientemente si son grandes medidas o pequeñas y operan en países desarrollados o en desarrollo.	Al contrastar este referente se concluye que la efectividad es un pilar fundamental en el desarrollo de las actividades de una organización de manera correcta y en busca de mejoras que al integrarse con la responsabilidad social y posteriormente a la responsabilidad social se puede llegar a un resultado efectivo conjuntamente utilizando factores de eficiencia y eficacia.
Ejecución	Se utilizan indicadores de cumplimiento que miden la eficiencia, eficacia, economía, ecología, equidad; de la entidad en conjunto o de un área específica.	Sin fines certificables pretende que las organizaciones respeten como mínimo los siete principios, rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la norma internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos.	Para la evaluación de las entidades se utilizan indicadores que miden las actividades desarrolladas en un periodo de tiempo, la efectividad logra ser útil en cualquier área de la empresa para el cumplimiento de actividades, metas y objetivos enlazándose con el balance social que verifica únicamente el cumplimiento de la normativa y dentro de la RS la ISO 26000-2010 coadyuva la gestión de las actividades para normar el cumplimiento.



Referente de análisis	Efectividad	Responsabilidad social a partir de ISO 26000 - 2010	Resultado de análisis por referente
Presentación	Periódicamente en un informe formal en el que se indique el desarrollo de indicadores y su cumplimiento de la mejor manera.	Hace énfasis en que el desempeño de una organización con la sociedad y con su impacto con el medio ambiente será una parte crítica al medir su desempeño integral y su habilidad para operar de manera eficaz.	La responsabilidad social se convierte en un reporte de gestión a ser publicado de forma anual sobre el cumplimiento de normativa, donde se enlaza con la efectividad al cumplir con las actividades planificadas en un tiempo estipulado, optimizando los recursos de una organización de la mejor manera.
Indicadores de medición	<p><i>Indicador de eficiencia:</i> mide el logro de un objetivo al menor costo.</p> <p><i>Indicador de eficacia:</i> mide el grado en que se logran los objetivos y metas de un plan.</p> <p><i>Indicador de efectividad:</i> es la suma de eficiencia y eficacia mide el logro de los resultados programados en el menor tiempo y con los costos más razonables posibles.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rendición de cuentas.</li> <li>2. Transparencia.</li> <li>3. Comportamiento ético.</li> <li>4. Respeto a los intereses de partes interesadas.</li> <li>5. Respeto al principio de legalidad.</li> <li>6. Respeto a la norma internacional de comportamiento.</li> <li>7. Respeto a los derechos humanos.</li> </ol> <p>La responsabilidad social se la mide con indicadores que abarcan sus tres dimensiones</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estrategia y gestión de la organización.</li> <li>2. Gestión de los recursos humanos.</li> <li>3. Manejo del impacto ambiental.</li> <li>4. Derechos humanos.</li> </ol>	A partir del contraste de los indicadores utilizados en las aristas de investigación es importante mencionar que pueden ser totalmente complementados al medir la efectividad en las actividades que propone la responsabilidad social se integre con indicadores de medición.

Fuente: elaboración propia.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De cara a la realidad empresarial se desarrolla un conjunto de indicadores que permitan la medición de la efectividad de la gestión enfocados al cumplimiento de los principios de responsabilidad social, observando las características inherentes de las organizaciones que conforman el sistema financiero popular y solidario en el Ecuador (tabla 4), así como también al determinarse la fragmentación de la bibliografía en temas referentes a esta investigación, se propone una ficha técnica para la aplicación de los indicadores señalados (tabla 5).

Tabla 4  
Matriz de medición de la efectividad en la responsabilidad social

Componente de medición - análisis categorial	Principio de responsabilidad social - balance social	Indicador de medición de desempeño de balance social	Indicador de medición de efectividad apoyado en el balance social
	Efectividad		
<i>Eficiencia</i> Metas menos costos optimización de recursos.	La participación económica de los miembros.	Promedio de transacciones activas y pasivas de los socios.	<i>Cooperación económica</i>
	Autonomía e independencia.	Política de niveles de aprobación de créditos y capacitaciones.	<i>Aprobación de políticas</i>
	Cooperación entre cooperativas.	Cumplimiento del número de alianzas planificadas con otras cooperativas de ahorro y crédito.	<i>Trabajo conjunto</i>
<i>Eficacia</i> Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.	Membresía abierta y voluntaria.	Accesibilidad asociativa en la cooperativa. Conocimientos cooperativos y de economía popular y solidaridad.	<i>Integración asociativa</i>
	Control democrático de los miembros.	Asistencia de socios en asamblea general.	<i>Obligaciones de los socios con la cooperativa</i>
	Educación, entrenamiento e información.	Personas en programas de capacitación y formación cooperativa.	<i>Instrucción</i>
	Cooperación con la comunidad.	Promedio de satisfacción de servicios financieros	<i>Desarrollo social</i>

Fuente: elaboración propia.

Tabla 5  
Ficha técnica para interpretación de indicadores de medición de efectividad apoyada en el balance social

Indicador de medición de efectividad y principios de responsabilidad social	Parámetros de medición	Fórmula de cálculo	Resultado	Meta - compromiso	Interpretación
	<i>Eficiencia</i> Metas menos costos optimización de recursos. El indicador de eficiencia mide el logro de un objetivo al menor costo unitario posible, buscando un uso óptimo de los recursos existentes. Fórmula (RA/CA*TA) (RE/CE*TE) Donde: RA = resultado alcanzado CA = costo alcanzado TA = tiempo alcanzado RE = resultado esperado CE = costo esperado TE = tiempo esperado				

Indicador de medición de efectividad y principios de responsabilidad social	Parámetros de medición	Fórmula de cálculo	Resultado	Meta - compromiso	Interpretación
Cooperación económica	Transacciones realizadas por los socios.	$\frac{(Tr A/CA*TA)}{(Tr Es/ CE*TE)}$	Eficiencia de cumplimiento económico.	Número de transacciones realizadas por los socios < o = 25 satisfactorio > o = 5 déficit de transacción.	Si las transacciones son 25 o más la cooperación económica es satisfactoria, si es igual o menor de cinco la cooperación no es la esperada, teniendo un resultado negativo por parte de los socios.
Aprobación de políticas	Aprobaciones de créditos	$\frac{(CrA/CA*TA)}{(CrE/CE*TE)}$  $\frac{(5/1500*30)}{(10/3000*30)} 0,1 = 1$	Eficiencia en el cumplimiento de créditos	Número de créditos aprobados > o = 10 satisfactorio < o = 4 Insatisfactorio.	Si se cumple con al menos diez créditos aprobados o más es un resultado beneficioso para la cooperativa, si llega a cuatro o menos, no cumple un resultado positivo para la cooperativa.
Trabajo conjunto	Alianzas con otras cooperativas de ahorro y crédito	$\frac{(AliA/CA*TA)}{(AliE/CE*TE)}$	Eficiencia en el cumplimiento de alianzas cooperativas.	Número de alianzas alcanzadas con otras cooperativas > o = 3 satisfactorio < o = 1 insatisfactorio.	Si se logra el cumplimiento de tres alianzas cooperativas el resultado es totalmente de beneficio para la cooperativa, si se cumple uno o menos es preocupante y poco satisfactorio para el desarrollo de la cooperativa.
	<p><i>Eficacia</i> Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. Mide el grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, cuanto se pudo lograr de los resultados esperados. Deben concentrarse en las actividades que necesariamente deben cumplirse según lo hayan estipulado anteriormente. <i>Fórmula</i> RA/RE Donde: RA = resultado alcanzado RE = resultado esperado</p>				
Integración asociativa	Acceso a la afiliación	Socios afiliados Socios planificados.	Eficacia de asociación voluntaria.	Número de personas asociadas a la cooperativa > 15 positivo, < 3 negativo.	Quince o más nuevos socios, es el cumplimiento satisfactorio, tres o menos nuevos socios no cumple con lo planificado, resultado negativo.
Obligaciones de los socios con la cooperativa	Asistencia de socios a las asambleas.	Socios asistentes Socios convocados.	Eficacia de cumplimiento a asambleas convocadas.	Número asistencia de socios en asamblea general > o = 15 satisfactoria < o = 10 déficit < o = 5 <i>Falta de interés</i>	Con quince socios asistentes a las asambleas convocadas o más se obtiene un resultado satisfactorio positivo, con diez

Indicador de medición de efectividad y principios de responsabilidad social	Parámetros de medición	Fórmula de cálculo	Resultado	Meta - compromiso	Interpretación
					o menos se obtiene un déficit del cumplimiento de obligaciones y con cinco o menos se puede identificar como una falta de interés por parte de los socios en sus obligaciones con la cooperativa.
Instrucción	Personas en programas de capacitación	Personas capacitadas Meta personas capacitadas	Eficacia en capacitación a personas	Número de personas capacitadas > o = 20 meta cumplida < o = 5 Capacitación no impartida	Si veinte personas o más fueron capacitadas se cumple con la meta, si cinco personas o menos que estos son capacitados, la capacitación no cumple con el objetivo obteniendo un desperdicio de recursos.
Desarrollo social	Promedio de satisfacción de servicios financieros	Socios satisfechos Meta socios satisfechos	Eficacia servicios financieros	Número de socios satisfechos por los servicios financieros > o = 10 Satisfacción total < o = 3 insatisfactorio	Si el número de socios satisfechos totalmente es diez o mayor a este número es un resultado satisfactorio, si disminuye de tres es de no conformidad para los socios.

Fuente: elaboración propia.

## CONCLUSIONES

La integración de indicadores de medición de efectividad apoyados en los principios de responsabilidad social permite determinar la efectividad de las actividades socialmente responsables en el sistema financiero popular y solidario, es aquí donde se exponen, desde la perspectiva social, la incorporación de indicadores e instrumentos que integren a las operaciones de la gerencia, la atención de aspectos social de gran vinculación con la organización, así como la valoración de la repercusión que las acciones de otra índole tienen en lo social.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bowen, H. (1953). *Social responsibilities of the businessman*. Nueva York: Nueva York, Harper.  
Comisión Europea. (2001). Libro Verde de la Responsabilidad Social de las Empresas. Bruselas.  
Recuperado de [www.ec.europa.eu/index\\_es](http://www.ec.europa.eu/index_es)

- Cuervo, A. (1981). *Bases para una justificación del balance social. El balance social de la empresa y las instituciones financieras*. Madrid: Banco de Bilbao.
- Díaz, C. (2010). *Cómo utilizar una estrategia de valores en las organizaciones*. Venezuela: EAE.
- Ernult, J. y Ashta, A. (2007). *Développement durable, responsabilité sociétale de l'entreprise, théorie des parties prenantes*. Bourgogne: Cahiers du CEREN 21, ESC.
- Friedman, M. (1967). *Capitalism and freedom*. Chicago: Phonix Books.
- Holt, D. y Wigginton, K. (2002). *International management*. Estados Unidos: Harcourt College Publishers.
- Informe Bruntland (1972). Conferencia de las Naciones Unidas sobre el medio ambiente humano. Recuperado de <http://www.ordenjuridico.gob.mx/TratInt/Derechos%20Humanos/INST%2005.pdf>
- Instituto Ethos de Brasil. (1998). *Indicadores ethos de responsabilidad social empresarial*. Brasil: Instituto Ethos.
- International Organization for Standardization. (2010). Norma ISO 26000. Recuperado de [http://www.iso.org/iso/discovering\\_iso\\_26000-es.pdf](http://www.iso.org/iso/discovering_iso_26000-es.pdf)
- Moreno, M. (2013). RSE en Latinoamérica ¿Qué es y hacia dónde vamos? Recuperado de <http://www.eoi.es/blogs/embacon/2013/03/30/rse-en-latinoamerica-%C2%BFque-es-y-hacia-donde-vamos/>
- Schawartz, P. (1981). *La empresa como soporte de la visión empresarial*. Madrid: Banco de Bilbao. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). <https://www.seps.gob.ec/noticia?conoce-la-eps>
- Viteri, J. (2010). Responsabilidad social. *Revista Científica-ENFOQUEUTE*, 99-100.
- Viteri, J. y Jácome, M. (2011). La responsabilidad social como modelo de gestión empresarial. Recuperado de <http://www.ute.edu.ec/revistas/2/articulos/aa63fd41-9048-4839-a8dd-f7f74d044c82.pdf>.
- Vives, A. y Peinado-Vara, E. (2011). *La responsabilidad social de la empresa en América Latina*. Washington, D. C.: Banco Interamericano de Desarrollo.