

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN ECONOMÍA MENCIÓN FINANZAS
FACAE**

TEMA:

**ANÁLISIS DE LAS MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD DEL
SISTEMA FINANCIERO. CASO DE ESTUDIO: BANCOS PRIVADOS
SEGÚN EL RANKING ECUATORIANO, PERIODO 2014-2016**

Previo a la obtención del título de Ingeniera en Economía mención Finanzas

AUTOR (A):

Katherine Johanna Méndez García

DIRECTOR:

Ec. Luis Anderson Argothy Almeida, PhD.

Ibarra-Ecuador

2019



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

Que la Tesis previa a la obtención del título de Ingeniera en Economía Mención Finanzas con el tema: **ANÁLISIS DE LAS MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD DEL SISTEMA FINANCIERO. CASO DE ESTUDIO: BANCOS PRIVADOS SEGÚN EL RANKING ECUATORIANO, PERIODO 2014 - 2016**, ha sido desarrollado y terminado en su totalidad por la Srta. Méndez García Katherine Johanna, con cédula de identidad: 100366016-2, bajo mi supervisión para lo cual firmo en constancia.

Ibarra, 31 de Julio de 2019

.....
Ec. Luis Anderson Argothy Almeida, PhD.

DIRECTOR DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO		
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100366016-2	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Méndez García Katherine Johanna	
DIRECCIÓN:	Luis Fernando Villamar 4-70 y Manuel España	
EMAIL:	katicojoha@gmail.com	
TELÉFONO FIJO:	s/n	TELÉFONO MÓVIL: 0984685102

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Análisis de las Memorias de Sostenibilidad del Sistema Financiero. Caso de estudio: Bancos Privados según el ranking ecuatoriano, periodo 2014 - 2016
AUTOR (ES):	Méndez García Katherine Johanna
FECHA: DD/MM/AAAA	01 / 07 / 2019
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniera en Economía Mención Finanzas
ASESOR /DIRECTOR:	Ec. Luis Anderson Argothy Almeida, PhD.

2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 31 días del mes de Julio de 2019

EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre: Katherine Johanna Méndez García.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

AUTORÍA

Yo, Méndez García Katherine Johanna, con cédula de identidad N°. 100366016-2, declaro bajo juramento que el trabajo aquí escrito es de mi autoría; y que este no ha sido previamente presentado en ningún grado o calificación profesional.

A través del presente documento cedo los derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la Universidad Técnica del Norte, según lo establecido por las Leyes de la Propiedad Intelectual, Reglamentos y Normativa vigente de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, 31 de Julio de 2019

.....
Méndez García Katherine Johanna

C.I.: 100366016-2

DEDICATORIA

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este momento tan importante para mí, brindándome salud para lograr mis objetivos, siempre encomendándome a mi santo San Juan Bautista para tener en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres.

Arturo Méndez y Rosita García, por ser el pilar fundamental en mi vida, por su apoyo incondicional, consejos, valores y la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien y de esta manera poder culminar la carrera, pero lo más importante por todo su amor.

A mis familiares.

Mis hermanos Lorena, Lennin y Jonathan, que con sus palabras de aliento supieron estar constantes junto a mí en todo momento, a mi querido esposo Byron que con todo su amor supo apoyarme en mis estudios, ahora tengo por quien luchar y seguir adelante esto va por usted mi pequeño retoño Byron Alexander que me ha motivado más aún a culminar mis estudios ya que estuvo acompañándome desde mi pancita y ahora juntos de la mano. Te Amo hijo mío.

Finalmente a los maestros, aquellos que marcaron cada etapa del camino universitario, y que me ayudaron en asesorías y dudas presentadas en la elaboración de mi tesis.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad analizar las memorias de sostenibilidad de los cuatro principales bancos privados del sistema financiero ecuatoriano en el periodo 2014 a 2016, buscando establecer, comparar y definir el aporte económico, ambiental y social frente a la sociedad a través de su contribución en planes, proyectos y programas estratégicos que utilizan cada banco privado de acuerdo a las políticas financieras de cada institución que son los siguientes: Banco Pichincha, Banco Pacifico, Banco Guayaquil y Produbanco.

Para la realización del análisis de las memorias de sostenibilidad se utilizó la metodología de codificación de las categorías principales de estas memorias, ya que para realizar un análisis descriptivo cualitativo existe una relación con el diagrama causa-efecto que lo menciona Ishikawa, presentando una matriz cualitativa cuyo efecto es representar los resultados del análisis del desempeño económico, social y medioambiental.

Finalmente, en la actualidad la Responsabilidad Social es parte esencial del desarrollo de las actividades que surgen en las empresas las cuales están inclinadas por políticas inmersas en el desarrollo sostenible que llegan a satisfacer las necesidades de la sociedad, por lo tanto de acuerdo al análisis de los cuatro bancos privados el principal líder del país Banco Pichincha ha generado un valor económico del 78,8% en ingresos financieros, distribuyendo más de \$1.000 millones entre los grupos de interés.

Palabras Claves: Bancos Privados del Ecuador, Memorias de Sostenibilidad, Responsabilidad Social, desempeño económico, desempeño social, desempeño ambiental.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the sustainability reports of the four main private banks of the Ecuadorian financial system from 2014 to 2016, seeking to establish, compare and define the economic, environmental and social contribution to society through its contribution in plans, projects and strategic programs used by each private bank according to the financial policies of each institution, which are the following: Banco Pichincha, Banco Pacifico, Banco Guayaquil and Produbanco.

For the analysis of the sustainability reports, the methodology of coding the main categories of these memories was used, since to carry out a qualitative descriptive analysis there is a relationship with the cause-effect diagram mentioned by Ishikawa, presenting a qualitative matrix whose effect is to represent the results of the analysis of economic, social and environmental performance.

Finally, at present the Social Responsibility is an essential part of the development of the activities that arise in the companies which are inclined by policies immersed in the sustainable development that come to satisfy the needs of the society, therefore according to the analysis of the four private banks, the main leader of the country Banco Pichincha has generated an economic value of 78.8% in financial income, distributing more than \$ 1,000 million among interest groups.

Keywords: Private Banks of Ecuador, Sustainability Reports, Social Responsibility, economic performance, social performance, environmental performance.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CAPÍTULO I	1
1 INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.2 Objetivos.....	4
1.2.1 Objetivo General	4
1.2.2 Objetivos Específicos.....	4
1.3 Pregunta de Investigación.	4
1.4 Justificación	5
1.5 Resumen de la estructura	6
CAPÍTULO II	7
2 MARCO TEÓRICO	7
2.1 Teoría de Responsabilidad Social Empresarial	7
2.1.2 Como se entiende a la Responsabilidad Social dentro de la sociedad	9
2.1.3 La Responsabilidad Social relacionada con la ética y las herramientas aplicadas a su impacto	12
2.1.4 La Responsabilidad Social en Latinoamérica	14
2.2 La Responsabilidad Social Empresarial relacionado con el Sistema Financiero.	16
2.3 Manejo integral de la relación con la sociedad que realizan los cuatro principales Bancos Privados del Sistema Financiero del Ecuador mediante sus memorias de sostenibilidad.	18
CAPÍTULO III	20
3 METODOLOGÍA	20
3.1 Metodología para la codificación de las categorías principales de las memorias de sostenibilidad de los Bancos Privados.	21
3.2 Codificación de los desempeños de las memorias de sostenibilidad.	21
3.3 ATLAS.TI software para la codificación de los desempeños de las memorias de sostenibilidad.	22
CAPÍTULO IV	23
4 ANÁLISIS Y RESULTADOS	23
4.1 Codificación de las categorías principales de las memorias de sostenibilidad de los Bancos Privados	24
4.2 Codificación individual de cada una de las memorias de sostenibilidad de los cuatro bancos en los años 2014 a 2016	26
4.2.1 Memoria de Sostenibilidad Banco del Pichincha año 2014.....	26
4.2.1.1 Desempeño Económico.....	27
4.2.1.2 Desempeño Social	27

4.2.1.3 Desempeño Ambiental	27
4.2.2 Memoria de Sostenibilidad Banco del Pacífico año 2014	28
4.2.2.1 Desempeño Económico	29
4.2.2.2 Desempeño Social	29
4.2.2.3 Desempeño Ambiental	29
4.2.3 Memoria de Sostenibilidad Banco Guayaquil año 2014.....	30
4.2.3.1 Desempeño Económico	31
4.2.3.2 Desempeño Social	31
4.2.3.3 Desempeño Ambiental	31
4.2.4 Memoria de Sostenibilidad Produbanco año 2014	32
4.2.4.1 Desempeño Económico	33
4.2.4.2 Desempeño Social	33
4.2.4.3 Desempeño Ambiental	33
4.2.5 Memoria de Sostenibilidad Banco del Pichincha año 2015.....	34
4.2.5.1 Desempeño Económico	35
4.2.5.2 Desempeño Social	35
4.2.5.3 Desempeño Ambiental	35
4.2.6 Memoria de Sostenibilidad Banco del Pacífico año 2015	36
4.2.6.1 Desempeño Económico	37
4.2.6.2 Desempeño Social	37
4.2.6.3 Desempeño Ambiental	37
4.2.7 Memoria de Sostenibilidad Banco Guayaquil año 2015.....	38
4.2.7.1 Desempeño Económico	39
4.2.7.2 Desempeño Social	39
4.2.7.3 Desempeño Ambiental	39
4.2.8 Memoria de Sostenibilidad Produbanco año 2015	40
4.2.8.1 Desempeño Económico	41
4.2.8.2 Desempeño Social	41
4.2.8.3 Desempeño Ambiental	41
4.2.9 Memoria de Sostenibilidad Banco del Pichincha año 2016.....	42
4.2.9.1 Desempeño Económico	43
4.2.9.2 Desempeño Social	43
4.2.9.3 Desempeño Ambiental	43
4.2.10 Memoria de Sostenibilidad Banco del Pacífico año 2016	44
4.2.10.1 Desempeño Económico	45
4.2.10.2 Desempeño Social	45
4.2.10.3 Desempeño Ambiental	45

4.2.11 Memoria de Sostenibilidad Banco Guayaquil año 2016.....	46
4.2.11.1 Desempeño Económico.....	47
4.2.11.2 Desempeño Social.....	47
4.2.11.3 Desempeño Ambiental.....	47
4.2.12 Memoria de Sostenibilidad Produbanco año 2016.....	48
4.2.12.1 Desempeño Económico.....	49
4.2.12.2 Desempeño Social.....	49
4.2.12.3 Desempeño Ambiental.....	49
4.3 Comparación de las memorias de sostenibilidad de los cuatro bancos privados a través de la codificación de sus categorías proyectando su respectiva contribución a la sociedad.....	50
4.3.13.1 Desempeño Económico.....	51
4.3.13.2 Desempeño Social.....	52
4.3.13.3 Desempeño Ambiental.....	53
CAPÍTULO V.....	54
5 CONCLUSIONES.....	54
BIBLIOGRAFÍA.....	57
ANEXOS.....	61
Anexo 1. Desempeño económico de la memoria de sostenibilidad Banco del Pichincha.....	61
Anexo 2. Desempeño social de la memoria de sostenibilidad Banco del Pichincha.....	61
Anexo 3. Desempeño ambiental de la memoria de sostenibilidad Banco del Pichincha.....	62
Anexo 4. Desempeño social de la memoria de sostenibilidad Produbanco.....	63
Anexo 5. Desempeño ambiental de la memoria de sostenibilidad de Produbanco.....	64
Anexo 6. Desempeño social de la memoria de sostenibilidad Produbanco.....	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Memorias de Sostenibilidad de los Principales Bancos Privados del Sistema Financiero Ecuatoriano 2014-2016.....	25
Figura 2 Memoria de Sostenibilidad Banco Pichincha 2014.....	26
Figura 3. Memoria de Sostenibilidad Banco del Pacífico 2014.....	28
Figura 4. Memoria de Sostenibilidad Banco Guayaquil 2014.....	30
Figura 5. Memoria de Sostenibilidad Produbanco 2014.....	32
Figura 6. Memoria de Sostenibilidad Banco del Pichincha 2015.....	34
Figura 7. Memoria de Sostenibilidad Banco del Pacífico 2015.....	36
Figura 8. Memoria de Sostenibilidad Banco Guayaquil 2015.....	38
Figura 9. Memoria de Sostenibilidad Produbanco 2015.....	40
Figura 10. Memoria de Sostenibilidad Banco del Pichincha 2016.....	42
Figura 11. Memoria de Sostenibilidad Banco del Pacífico 2016.....	44
Figura 12. Memoria de Sostenibilidad Banco Guayaquil 2016.....	46
Figura 13. Memoria de Sostenibilidad Produbanco 2016.....	48
Figura 14. Comparación de los Cuatro Bancos Privados del Ecuador.....	50

ÍNDICE GLOSARIO DE SIGLAS

ATLAS.TI	
Software para realizar análisis cualitativos.....	21
BID	
Banco Interamericano de Desarrollo.....	17
CERES	
Consorcio Ecuatoriano para Responsabilidad Social.....	12
CRISFE	
Fundación orientada a la educación, emprendimiento y desarrollo territorial del Ecuador.....	26
GRI	
Guía para la elaboración de las memorias de sostenibilidad.....	2
ISO 26000	
Norma Internacional que opera el manejo de una manera socialmente responsable.....	9
PIB	
Producto Interno Bruto.....	38
PYMEs	
Pequeñas y medianas empresas del Ecuador.....	30
RSE	
Responsabilidad Social Empresarial.....	2
SA8000	
Socialmente Responsable con la ética de bienes y servicios.....	14
SGE21	
Sistema de Gestión ética y Socialmente Responsable.....	14
Solca	
Sociedad de Lucha Contra el Cáncer del Ecuador.....	31

CAPÍTULO I

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del Problema.

La Responsabilidad Social es un tema presente en toda la sociedad desde inicios del siglo XX, aunque el vínculo tradicionalmente se lo llega a reconocer como la primera relación entre la empresa y la sociedad llamada filantropía que se refiere a una acción de caridad de la empresa hacia la comunidad.

De acuerdo con Ventura & González (2012) afirma que a finales del siglo XVIII, con el inicio de la Revolución Industrial en Inglaterra que posteriormente se fue extendiendo al resto del continente europeo, se comienza a valorar la importancia de la interrelación entre la empresa y la sociedad; mientras que Acuña Galindo, Araque Acevedo, Rosero Villabón, Rubio Guerrero, & Uribe Macías (2014) observa que después de la Segunda Guerra Mundial, las empresas, que habían perdido su reputación y la confianza del público durante la crisis de 1929 y la Gran Depresión, vieron la oportunidad de recuperar ambas aprovechando el impacto emocional positivo derivado de su cooperación con el Gobierno y su esfuerzo a lo largo de los años de dicho conflicto. Diversos dirigentes empresariales salieron a escena para hablar de responsabilidad social en ese clima favorable.

Esta nueva idea empresarial tiene sus cimientos en la concepción de la empresa como un ente que no solo tiene obligaciones con los accionistas, sino que también es responsable de los impactos sociales y ambientales de su actividad (Ventura & González, 2012).

En el instante que surge la nueva idea de que una empresa no solamente es encargada de satisfacer sus propias necesidades, sino que debe pensar de una manera socialmente

responsable que trata de impactos que existen tanto en lo económico, social y ambiental de las actividades que la empresa desarrolle en la sociedad.

En primer lugar, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es voluntaria; en segundo lugar, se centra en integrar o gestionar los efectos externos que surgen cuando los productos o servicios son entregados / prestados por las empresas; en tercer lugar, la Responsabilidad Social Empresarial se dirige a diferentes grupos de interés, lo que significa que la compañía también atiende a grupos distintos a los negocios; por lo tanto, existe la necesidad de integrar la responsabilidad social, ambiental y económica con operaciones comerciales diarias y toma de decisiones; en cuarto lugar, la RSE debe ser incrustado en la práctica empresarial y en el sistema de valores de una empresa; y quinto, La RSE va más allá de la filantropía y se centra en consideraciones operacionales (Al Rajhi Bank, 2016).

Actualmente la RSE es parte esencial del desarrollo de las actividades que surgen en las empresas las cuales están inclinadas por políticas inmersas en el desarrollo sostenible que llegan a satisfacer las necesidades de la sociedad, ya que permite a las empresas proyectar una imagen positiva ante los grupos de interés con los que se relaciona, por ende existen comportamientos socialmente responsables con un cambio en el sistema de valores de la sociedad.

De acuerdo con Al Rajhi Bank (2016) afirma que, es importante informar a los diversos grupos sociales / partes interesadas y las propias empresas sobre las acciones emprendidas en el marco de responsabilidad social corporativa. En este sentido, varias iniciativas han sido lanzadas para ayudar a las empresas a llevar a cabo esta tarea. Una de esas iniciativas es las Pautas de Informes de Sostenibilidad desarrolladas por el Global Reporting Initiative (GRI) internacional organización.

Se considera que dentro de los aspectos de GRI lo que más se detalla es acerca de las dimensiones económicas, ambientales y sociales por lo cual GRI¹ se convierte en una herramienta para las empresas u organizaciones públicas o privadas enfocadas en el desarrollo sostenible que certifica la calidad de las instituciones mediante memorias de sostenibilidad.

Las memorias de sostenibilidad que se basan en el Marco de elaboración de memorias del GRI presentan los resultados que se han obtenido dentro del correspondiente periodo informativo, atendiendo a los compromisos, la estrategia y el enfoque directivo adoptado por la organización (Husted, 2015).

El presente trabajo investigativo se relaciona con los cuatro principales Bancos Privados del Sistema Financiero del Ecuador y a la vez se encuentran inmersos con la Responsabilidad Social: Banco Pichincha, Banco Pacifico, Banco Guayaquil y Banco Produbanco, son los más importantes por tener mayor capacidad financiera no obstante significa que un banco sea mejor que otro, ya que se toma en cuenta algunos indicadores financieros, entre ellos la rentabilidad, activos, eficiencia, liquidez, rendimiento de la cartera, suficiencia patrimonial, morosidad, e intermediación financiera lo cual hace que sean las principales instituciones dentro del país fomentando confianza y satisfacción a los clientes.

¹ Global Reporting Initiative (GRI) (Gri, 2011) es una organización que busca impulsar la elaboración de memorias de sostenibilidad en todo tipo de instituciones sin ningún fin de lucro con varios grupos de interés.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Analizar las memorias de sostenibilidad de los cuatro principales Bancos Privados del Sistema Financiero a nivel nacional que se encuentran relacionados con la Responsabilidad Social del periodo 2014 – 2016.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Definir los principales indicadores del GRI que están inmersos en las memorias de sostenibilidad de los Bancos Privados a nivel nacional.
- Establecer el aporte económico, social y ambiental a la sociedad mediante el análisis de Responsabilidad Social en los cuatro principales Bancos Privados del Sistema Financiero Ecuatoriano.
- Comparar la contribución de cada uno de ellos según sus memorias de sostenibilidad en diferentes instituciones.

1.3 Pregunta de Investigación.

Los Bancos Privados del Sistema Financiero del Ecuador cumplen con los respectivos aportes sociales, económicos y medioambientales hacia la sociedad que se obtienen a través de la contribución de planes y programas que constan en sus memorias de sostenibilidad.

1.4 Justificación

La presente investigación tiene relación con el ámbito empresarial, de esta manera las empresas u organizaciones que están inmersas en la Responsabilidad Social concretan su acción y misión de la transparencia acerca de la sostenibilidad dentro del aspecto económico, ambiental y social frente a los grupos de interés entre ellos existen las partes interesadas internas y externas, las internas son los empleados, gerentes, propietarios y en la parte externa son los proveedores, acreedores, clientes, la sociedad y el Gobierno.

El compromiso que tienen estas instituciones con los grupos de interés es afrontar las exigencias del mercado mediante el cumplimiento de sus promesas ya que son más los consumidores responsables que se suman a la transparencia no solamente en lo económico, sino también en dimensión social y medio ambiental por medio de las memorias de responsabilidad social que certifica la calidad de las instituciones financieras.

Los beneficiarios de la presente investigación son los bancos y la sociedad ya que se encuentran comprometidos con la Responsabilidad Social, por ende existe el cumplimiento de promesas entre ambas partes para que así las estrategias y planes de acción sean ejecutadas de la mejor manera posible y los bancos no pierdan credibilidad.

Una de las posibles limitaciones es que no sea transparente la información de los bancos de esta manera no permite que exista una comparación entre ellos y a la vez estas instituciones financieras pueden modificar los previos errores que tengan.

1.5 Resumen de la estructura

El presente trabajo de investigación está compuesto por tres capítulos. En el Capítulo I, está basado en un sustento teórico sobre los inicios de la Responsabilidad Social, principalmente se hace referencia al análisis de las memorias de sostenibilidad que son informes que emiten las instituciones u organizaciones, en este los informes de los cuatro principales bancos privados del Ecuador dentro del periodo 2014 a 2016, teniendo relación con el análisis del desempeño económico, social y ambiental de cada una de sus memorias, demostrando el aporte de la contribución de planes y programas de cada uno de los bancos beneficiando a la sociedad.

El Capítulo II, plantea la metodología de la investigación realizando el análisis mediante la codificación de las principales categorías con la utilización de datos textuales del aspecto económico, ambiental y social de las memorias de sostenibilidad, comparando la contribución de cada uno de los cuatro principales bancos privados del sistema financiero ecuatoriano proyectando sus resultados a través de una matriz cualitativa.

Finalmente en el Capítulo III, se describió los análisis y resultados que se obtuvieron de la codificación de las principales categorías de las memorias de sostenibilidad de cada uno de los bancos privados del Ecuador, definiendo y estableciendo los principales indicadores del Global Reporting Initiative (aspecto económico, aspecto social y aspecto ambiental) siendo proyectados en una matriz cualitativa de los años 2014 a 2016, obteniendo a la vez la comparación de su contribución de cada uno de ellos según sus memorias de sostenibilidad en diferentes instituciones.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Teoría de Responsabilidad Social Empresarial

De acuerdo con Ventura & González (2012) menciona que, la historia de la RSE se encuentra inmersa más en el siglo XX basándose en los parámetros y enfoques de Estados Unidos, todo surge a través del siglo XIX donde se afirma que fue la Primera Guerra Mundial siendo parte aquellos países como Reino Unido, Japón, India, Estados Unidos y Alemania; mientras que Husted (2015) comenta que, en España por el siglo XIX nace la idea de un movimiento para cooperar en los distintos sectores de la producción , todo surge en la mitad del siglo XX cuando aquellas empresas comienzan a tener mayor poder adquisitivo, por ende se comienza a desarrollar la llamada Responsabilidad Social, dando la diferencia con la palabra filantropía de esta manera surge la nueva idea para las empresas.

Según Husted (2015) opina que, al instante de estudiar aquellos orígenes de Responsabilidad Social dio comienzo a comprender acerca de la lógica que les motivó a los principales participantes a continuar con sus expectativas en los diferentes sectores de producción, todo el historial se basa en un registro conformado por experiencias naturales que actualmente es necesario saber sus comienzos sobre el tema de Responsabilidad Social.

La Responsabilidad Social se encuentra inmersa en todo el mundo a partir del siglo XIX, por lo tanto de acuerdo con Husted (2015) según la historia en estos años para Reino Unido que fue uno de los principales participantes de la Primera Guerra Mundial, uno de los primeros en ser parte de la cadena de empresarios e investigadores para formar parte del desarrollo empresarial de una manera socialmente responsable fue Robert Owen.

Por otra parte Estado Unidos a fines del siglo XIX la idea de tener una administración socialmente responsable mantuvo que la gente encargada de sus negocios debería usar su riqueza para bien de sus empresas y de la sociedad (Husted, 2015).

De acuerdo con Husted (2015) comenta que, Japón a la Responsabilidad Social hizo el trabajo que tenían sus trabajadores reconstruya la comunicación entre sus empleados y la familia, por ende crearon escuelas, instalaciones de entretenimiento, áreas deportivas para que exista un ambiente adecuado de trabajo para sus empleados de esta manera protegiendo el bienestar de cada uno de ellos.

Para otro de los países participes como es India según Husted (2015) menciona que, “A diferencia de Japón, la clase mercantil era muy respetada en la sociedad india del Siglo XIX. Los comerciantes participaron en dar a la comunidad tanto como individuos y a través de gremios. Una buena reputación en la comunidad fue recompensada con acceso al crédito, asegurando beneficios concretos para los comerciantes filántropos y sus empresas” (Haynes 1987).

A la vez Alemania de acuerdo a la colaboración que tenía con las empresas alemanas encaminadas al desarrollo del bienestar social se realizó programas innovadores para que de una manera proactiva de prioridad al medio ambiente y no tan solo a lo económico (Husted, 2015).

De acuerdo con Valenzuela Fernández, Jara-Bertin, & Villegas Pineaur (2015) afirma que, la responsabilidad social abarca su historia que es larga y prácticamente ha sido desapercibida durante el transcurso de los años que a la vez esta historia proporciona información acerca de recursos plenamente importantes y que actualmente está existiendo debates en los cuales se menciona las motivaciones que tiene la Responsabilidad Social, también contiene una gestión entre las partes interesadas, en el caso de negocios que sean socialmente responsables existiendo políticas y apoyo corporativo por parte de la ciudadanía y sus industrias.

2.1.2 Como se entiende a la Responsabilidad Social dentro de la sociedad

Se entiende como Responsabilidad Social Empresarial a todo proceso que las empresas deciden participar en la contribución de que exista una sociedad mejor y un medio ambiente más puro (Valenzuela Fernández, 2015).

En los últimos años se ha visto que existe una creciente aceleración por establecer y fortalecer nuevas prácticas entre las empresas y la sociedad, de tal manera que ambas partes disfruten de los beneficios que se tiene dentro y fuera de la empresa, con el objetivo de mejorar la posición empresarial dentro de un ambiente más gratificante (Valenzuela Fernández, 2015).

En Chile para tener mayor conocimiento acerca de lo que es la Responsabilidad Social han acotado a través de diferentes medios en adoptar normas muy significativas como son la ISO 26000 y una serie de parámetros que ha impulsado a distintos entes reguladores con el objetivo de mejorar sus procesos como empresa y los aportes que tienen con la sociedad y el gobierno (Valenzuela Fernández, 2015).

Aparentemente las actitudes que emiten aquellas empresas se supone por la falta de ética por lo cual surge crisis de no tener confianza en los diferentes mercados, por ende se hace visible por el simple hecho de que aquellos inversores tengan un nivel más alto de atención al comportamiento de ética y a aquella calidad que otorgan ciertas empresas que se encuentran inmersas en el ámbito empresarial (Valenzuela Fernández, 2015).

De acuerdo con Elkington (2011) afirma que, es importante que las empresas implementen proyectos o prácticas que se encuentran involucrados con la Responsabilidad Social, ya que existe beneficios tanto económicos, como sociales y ambientales, por ende a la empresa se le da una posición de crecimiento en sus actividades ya que tiene estrategias para continuar en el mercado laboral con sus distintos grupos de interés o stakeholders que finalmente será de beneficio para inversionistas y los consumidores en general.

Según Wells (2013) aporta que, los impactos ambientales y naturales dentro de la demanda de los recursos deben ser limitados, por lo cual resulta que la legislación laboral en todo el cumplimiento sea de una mejor manera teniendo una mayor producción mediante nuevas tecnologías por lo cual se tendrá productos nuevos y de mejor calidad, a la vez se piensa en que exista un proceso de desarrollo sostenible y que las empresas sean de mayor competitividad siendo socialmente responsables.

A su vez Wells (2013) menciona que, al momento de incurrir en varios costos para la empresa no solamente pensará en lucrarse sino también formará parte de un fin social, ambiental y económico para que exista un desarrollo sostenible.

De acuerdo con Sarmiento (2011) aporta que, la Responsabilidad Social Empresarial inmersa desde hace dos décadas atrás está enfocada a continuar teniendo alcances por lo tanto hace que se contenga estrategias en gestión de mercadeo social, no solamente tener un rendimiento económico, sino a la vez enfocarse en lo social y ambiental, todo esto conduce a que existe una amplia investigación en lo que actualmente se busca que las empresas trabajen de una manera socialmente responsable; precisamente Sarmiento (2011) menciona que, la Responsabilidad Social Empresarial va más allá de lo económico busca involucrarse a todos los niveles dentro de la sociedad donde existe un proceso de desarrollo sostenible con los grupos de interés tomando en cuenta una planeación estratégica de las empresas para que tengan un amplio desarrollo empresarial.

La Responsabilidad Social Empresarial se considera un procedimiento en el cual influye las actitudes individuales las cuales llevan al objetivo de alcanzar proyectos sociales entre la comunidad, por lo cual todas las partes interesadas como son los stakeholders se encuentren involucrados en planes de gestión estratégica de una manera clara y precisa (Sarmiento, 2011).

De acuerdo con Rodríguez (2009) afirma que, el concepto sobre la Responsabilidad Social Empresarial no contiene solo una manera de pensar ya que es variada por ende produce que exista polémicas y todo esto ocasiona discusiones, exactamente en el Libro Verde que fue expuesto por la Unión Europea, menciona que la RSE se basa en una integración voluntaria nada es obligado para la busca de soluciones tanto sociales, económicas y medioambientales, lo que se considera es que exista una relación de las empresas con los grupos de interés.

Según Sarmiento (2011) considera que, la Responsabilidad Social Empresarial tiene una creciente importancia para los académicos y profesionales. El Banco Mundial define a la RSE como “un término que describe el compromiso de una empresa de informar a todos sus stakeholders acerca de sus operaciones y actividades. Las empresas socialmente responsables consideran el alcance de sus impactos sobre la comunidad y el entorno a la hora de tomar decisiones, equilibrando las necesidades de los stakeholders con sus objetivos de rentabilidad”. La Comisión Europea afirma que, “ser socialmente responsable significa, no solamente satisfacer las expectativas legales, sino ir más allá de su acatamiento e invertir más en el capital humano, el medioambiente y las relaciones con las partes interesadas”. De esta manera en el Libro Verde de la Unión Europea se considera que La Responsabilidad Social Empresarial es como la “integración voluntaria, por parte de las empresas sobre las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”. Naciones Unidas, por su parte, defiende que “las empresas tienen una responsabilidad social y un deber moral de usar el poder de los mercados para hacer que la globalización sea una fuerza positiva para todos”.

La Responsabilidad Social Empresarial implica planes estratégicos que se resuelvan de manera responsable y continua, no solamente que sea algo temporal, sino que estas estrategias contengan criterios éticos y sustentables, no solamente enfocarse en el medio ambiente, también se requiere de prácticas sociales, culturales, legales, y laborales; ya que la

RSE es un compromiso que tiene la empresa hacia la sociedad, porque no solamente se lucrará, sino también promoverá un mayor bienestar y calidad de vida social en busca de una mejor desarrollo (Sarmiento, 2011).

“Por lo tanto, para que la empresa crezca a largo plazo es imprescindible que sustente sus procesos y productos en unos estándares éticos que integre en su gestión, y que trate de dar respuesta a las demandas de los agentes sociales a los que afecta o le afectan”(CERES, 2012).

Según Salazar, Hidalgo, & Manríquez (2016) hace referencia que, la RSE mediante varios estudios los cuales identifican resultados que impactan a las empresas en la sociedad entre ellos se tiene una mayor eficiencia de los procesos al momento que se invierta personal cualificado para las diferentes actividades que optimicen los recursos de admisión del personal, a la vez hace que se generen nuevos negocios en el mercado laboral especialmente bajo el esquema de Responsabilidad Social Empresarial de esta manera obteniendo mayor visibilidad y asociándose con otras instituciones. Dentro de lo que es la gestión del talento humano fomenta un mayor compromiso con los grupos de interés teniendo mayor pertenencia institucional reduciendo costo relacionados con la rotación del personal y a la vez incrementa la productividad, en lo que se refiere al aspecto comercial genera una mayor fidelidad con sus proveedores ya que se asocia a una imagen de que su empresa sea competitiva y brinde transparencia.

2.1.3 La Responsabilidad Social relacionada con la ética y las herramientas aplicadas a su impacto

El ser socialmente responsable en relación con el capital humano tiene ventajas competitivas de la empresa como el crear mayor confianza y hacer de sus empleados que exista una pertenencia hacia el empresa que a la vez aumentará las disposiciones en los diferentes puestos de trabajo, ya que de esta manera se propiciará los roles de actividades que realicen cada uno de ellos rotando el persona, por ende esto hará que se disminuyan los

costos de involucrar más personal y esto que a la vez facilite los procedimientos de seguridad que tiene la empresa, conjuntamente sin duda alguna existirá una mayor productividad y eficiencia en el logro de objetivos planteados y a la vez se tomará las oportunas decisiones empresariales (Díaz de la Cruz & Fernández Fernández, 2016).

Según Saldarriaga Ríos (2013) aporta que, dentro de la sociedad si antes el capital y la tierra se caracterizaban por ser sinónimo de riqueza ahora las empresas u organizaciones son parte de la tendencia, teniendo relevancia en el ser socialmente responsable con medidas de aprendizaje organizacional y gestión de conocimientos que no son solamente fuentes de riqueza, sino también son reconocidos como mediadores dentro del proceso de productividad y competitividad empresarial.

Una vez que se ha mencionado algunos principales conceptos que son referentes a la ética como también a la Responsabilidad Social Empresarial se analiza de qué manera se integra en la gestión de nuevas estrategias para las empresas en el desarrollo sostenible.

De acuerdo con Díaz de la Cruz & Fernández Fernández (2016) menciona que, los conceptos tanto de la estrategia como la ética tienen ciertos impactos en la vida diaria llevando a tener una reflexión de la misma, por lo tanto, la estrategia como la ética son dos importantes referentes hacia la visión del futuro y de lo que hay que hacer bien las cosas en la implementación de nuevas herramientas dentro de los modelos de gestión empresarial, por otra parte la implantación de estos dos conceptos hace que el comportamiento de los miembros de la organización tengan una mejor actitud frente a las personas y por ende el proceso de toma de decisiones será tomada de mejor manera, ya que algunos de los autores evidencias que la ética y estrategia dan dirección y sentido a la empresa.

La Responsabilidad Social Empresarial y la ética conduce que entre las dos son un fuerte planteamiento en el aspecto empresarial refiriéndose a la dirección y el sentidos de las acciones que contenga la empresa en sí, sin embargo se habla de ética cuando se trata de una

manera más directa hacia la conducta del humano quiere decir una actitud individualista, por lo tanto la RSE se encuentra vinculada al comportamiento de la organización empresarial frente al entorno (Díaz de la Cruz & Fernández Fernández, 2016).

Por lo tanto es importante implementar ciertas herramientas que tiene la Responsabilidad Social Empresarial hacia la sociedad, de esta manera de acuerdo con Díaz de la Cruz & Fernández Fernández (2016) afirma que, las principales herramientas que se utiliza en la actualidad para ser parte de la RSE en el tipo de estrategias de las organizaciones empresariales son algunos de los códigos de conducta y de un gobierno bueno, existiendo a la vez las memorias de sostenibilidad, basados en un sistema de gestión ética que consta de normas voluntarias que a la vez son iniciativas empresariales de una manera solidaria, por ende estos mecanismo de gestión hace que las organizaciones tengas una amplia libertad para establecer de una forma creativa su relación como empresa hacia la sociedad.

Las más reconocidas herramientas en lo que es la Responsabilidad Social Empresarial actualmente son la ISO 26000, como también la norma SA8000 y la SGE21, y el que más se le menciona es el Global Reporting Initiative de las Memorias de Sostenibilidad. Las cuales con un alto grado de implantación dan repuesta a la gestión de responsabilidad social empresarial fomentando la transparencia empresarial; a la vez el marco del Global Reporting Initiative hace que la información que se enfoca en la memoria de sostenibilidad se base en cuatro parámetros que es acerca de la participación en los grupos de interés, la materialidad, parte de la sostenibilidad, de tal forma que estos aspectos son plenamente relevantes en la gestión empresarial, por ende hace que sea de mejor calidad (CERES, 2012).

2.1.4 La Responsabilidad Social en Latinoamérica

En lo que se refiere a Latinoamérica la RSE contiene una configuración diferente a los demás países llamados desarrollados ya que no se debería realizar comparaciones entre ellos, por ende los diferentes criterios en los que se basa los modelos de gestión socialmente

responsables son un resultado de la evolución del desarrollo tanto económico y social como también la diferencia de la historia de las diferentes regiones a nivel mundial y a la vez las tradiciones culturales, por lo tanto, la RSE se dirige a las organizaciones empresariales bajo los mismos parámetros diversos y plurales (CERES, 2012).

Según Castillo & Carlier (2014) aporta que el papel que desempeñan las organizaciones en la sociedad ha venido sufriendo transformaciones en todo este tiempo, por lo cual hacen relación con el pasado en donde se enfocaban más en maximizar sus beneficios económicos, pero actualmente el desarrollo de nuevos conceptos que se relacionan con la responsabilidad social empresarial ha hecho que estas organizaciones adquieran un rol más activo, en si enfocándose principalmente frente al medio ambiente y hacia la sociedad de una manera socialmente responsable.

En cuanto a la RSE que es considerada como un campo dinámico donde hace que lo estratégico tenga relación con las competencias del pensamiento, como también estableciendo redes colaborativas existiendo dialogo para de este manera poder negociar, interactuar y a la vez gestionar para quienes están inmersos dentro de la toma de decisiones y de esta manera alcanzar sus propósitos y tener un bienestar dentro y fuera de la institución (Cortés, 2018).

Por lo tanto, en el caso de Ecuador también se práctica lo que es la Responsabilidad Social Empresarial, ya que está dando impacto en el desarrollo sostenible del país, por ende hace que sea un país con mejor desarrollo tanto en lo económico, social y ambiental.

De acuerdo con CERES (2012) menciona que, en el aspecto empresarial tiene iniciativas que se visibiliza en la actualidad con mucha fuerza haciendo que las publicaciones dirigidas el personal empresarial mediante la creación de asociaciones las cuales fomentan la Responsabilidad Social de una manera práctica que se refleja en las páginas webs de las diferentes empresas o también mediante balances sociales que son informes legales por la

sociedad empresarial, a la vez se tiene los grupos de interés o stakeholders los cuales se garantizan por la calidad que emiten estas instituciones en dichos informes mediante las herramientas de estrategia antes mencionada y el sistema más relevante es el Global Reporting Initiative GRI.

De acuerdo con Guerrero (2016) opina que, el reconocido Global Reporting Initiative (GRI) trabaja de una manera que cuando es de medir e interpretar resultados de Responsabilidad Social para las partes interesadas o stakeholders todos los indicadores de reporte que emite el GRI se tornan a través de tres aspectos que son los económicos, sociales y ambientales que buscan identificar los diferentes impactos que se existen en los procesos de producción tomando en cuenta a los proveedores, accionistas, trabajadores y consumidores.

2.2 La Responsabilidad Social Empresarial relacionado con el Sistema Financiero.

De acuerdo con Álvarez (2018) el aspecto de Responsabilidad Social Empresarial en las Instituciones del Sector Financiero es llegar al análisis del comportamiento de aquellas entidades bancarias que realizan la responsabilidad social de una manera cuantitativa y cualitativa con aspecto descriptivo, enfocándose en los grupos de interés o stakeholders que posteriormente muestran resultados dentro del estudio social, económico, y medio ambiental basándose en los principios de Responsabilidad Social.

Por otra parte según Pérez (2016) afirma que, en los últimos años se ha venido aumentado y dando mayor importancia a lo que se refiere la RSE lo cual ha generado mayor transparencia en herramientas e iniciativas de trabajo para tener una comunicación eficaz en el desempeño del sector bancario.

Además, según García (2011) propone que, mientras una empresa quiera ser más competitiva en un futuro que no solamente busque beneficiarse sino también tiende a hacer compatible en su labor productiva a base de políticas que actúan en beneficio tanto del

entorno en el que se desarrolla su actividad empresarial como en los principios de respeto hacia los derechos humanos y de esta manera existirá la mejora de las relaciones con la sociedad y a la vez con el medio ambiente.

De acuerdo con Indias (2005) afirma que, dentro de la experiencia mundial el fondo que se mantiene de inversiones es tomado en cuenta como un aporte a largo plazo que desde otro punto de vista se llega a pensar que algunas de las empresas que trabajan respetando criterios económicos, ambientales y sociales son prioritariamente elegibles por fondos éticos que se creen en el futuro, por ende esto permite dar oportunidades para aquellas instituciones que toman el camino de ser socialmente responsables.

Según Marlene, Castro, Miranda, España, & Castro (2017) aporta que, la responsabilidad social y el sistema financiero referente al monto de utilidades que contenga la banca privada puede darse con cifras que corresponden a varios factores entre ellos se puede mencionar pérdidas que el sector privado sufrió mediante la crisis, o dividendos decretados como también la parte que no se distribuye y consta en reservas, “Ante todo debe evitarse una actitud maniquea frente a las utilidades. En el esquema de economía capitalista es esencial que las empresas produzcan ganancias para remunerar el capital invertido...Además en el caso específico de los bancos, las regulaciones y la necesidad de mantener la confianza del público exigen continuos aumentos del patrimonio, que no sería factible si no se produjeran utilidades”.

Por lo tanto la RSE relacionada con el Sistema Financiero para María Jesús Muñoz Torres, Angeles Fernández Izquierdo (2004) menciona que, existen áreas con mayor impacto social y medio ambiental que se encuentran dentro de la RSE como son: 1) Las buenas prácticas.- tratándose de incorporar y aplicar criterios éticos en la evaluación y otorgación de préstamos para de esta manera poner en marcha la gestión de cada proyecto y así prevenir y evitar cosas ilícitas que podrían perjudicar a la institución, 2) La banca social.- se encuentra más

involucrada con la comunidad otorgándoles un fácil acceso a las líneas de crédito dependiendo de su localización, edad y conocimientos de esta manera se contribuye a las diferentes actividades de acción social beneficiándose ambas partes, 3) La banca medioambiental y sostenible.- encaminada a brindar productos y servicios a sus clientes que toman en cuenta el impacto en las áreas medioambientales y sociales de sus acciones.

De acuerdo con Banco Pichincha (2016) afirma que, dentro de los últimos años se ha convertido una prioridad especialmente para los gobiernos de países que son subdesarrollados por ende se han generado acuerdos a través de organismos que intervienen en la economía del país como son el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Banco Mundial entre otras organizaciones internacionales, por ende las instituciones bancarias buscan y desarrollan aportes financieros que se adapten a la economía de una manera socialmente responsable que no solamente se beneficie como institución sino también beneficie a la sociedad en sí, finalmente el aporte de manejar de una manera responsable hace que exista un fomento a los negocios del país por lo tanto hace que se llegue a erradicar la pobreza y a la vez la desigualdad social protegiendo el bienestar de las personas en el aspecto económico, ambiental y social.

2.3 Manejo integral de la relación con la sociedad que realizan los cuatro principales Bancos Privados del Sistema Financiero del Ecuador mediante sus memorias de sostenibilidad.

Según Banco Pichincha (2016) menciona que, “Como líderes del mercado tenemos una gran responsabilidad con el desarrollo económico del país, por este motivo hemos enfocado nuestra gestión al crecimiento del negocio de manera sostenible, incorporando criterios sociales y ambientales en el diseño y distribución de productos y servicios que ofrecemos,

creando valor compartido con nuestros grupos de interés, principalmente con nuestros clientes, razón de ser de nuestra organización”.

Según Banco del Pacifico (2016) menciona que, “es una institución financiera privada sujeta al control y la vigilancia de la Superintendencia de Bancos del Ecuador. En virtud del giro de sus negocios financieros y crediticios con clientes, debe dar estricto cumplimiento a las normas de solvencia y prudencia financiera señaladas en el Código Orgánico Monetario y Financiero y demás resoluciones expedidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y del organismo de control, con el fin de precautelar y proteger los depósitos de los clientes depositantes, y colocar mediante operaciones de crédito los recursos financieros en proyectos que contribuyan al desarrollo de la sociedad en general”.

Según Banco Guayaquil (2016) aporta que, “Los proveedores no sólo representan uno de los pilares fundamentales del negocio para Banco Guayaquil, sino que además ve en ellos sus aliados estratégicos, con quienes desea mantener una relación de largo plazo, basada en un modelo de confianza que sea de mutuo beneficio, con eficiencia, calidad y servicio”.

Según Produbanco (2016) menciona que, “El enfoque y el compromiso con la conformación de soluciones ajustadas a las características individuales y los altos estándares de servicio y confidencialidad, han sido la clave para la construcción de relaciones de largo plazo”.

CAPÍTULO III

3 METODOLOGÍA

Esta investigación buscó establecer, comparar y definir el aporte económico, ambiental y social frente a la sociedad a través de su contribución en planes, proyectos y programas estratégicos que se encuentran inmersos en sus memorias de sostenibilidad de los principales bancos privados del Ecuador según el Sistema Financiero.

El diseño investigativo se estableció mediante el análisis de la información que se encuentra en las respectivas memorias de sostenibilidad del Banco Pichincha, Banco Pacífico, Banco Guayaquil y Produbanco para los años 2014 a 2016, que se obtuvo a través de la Superintendencia de Bancos, con estos datos se realizó la codificación de las categorías principales tratándose del desempeño económico, social y medio ambiental, de esta manera se interpretó y clasificó los datos que se encuentran en las memorias de sostenibilidad.

Es importante la agrupación y clasificación de la información que tienen los diferentes aspectos que tratan las memorias de sostenibilidad, por lo tanto se ordenó los datos que existen en categorías más amplias, por ende se mostró las relaciones donde se observan los diferentes desempeños de los bancos privados en las memorias de sostenibilidad.

3.1 Metodología para la codificación de las categorías principales de las memorias de sostenibilidad de los Bancos Privados.

Para realizar un análisis descriptivo, existe una relación con el diagrama causa-efecto por la forma gráfica que tiene, ya que consiste en un esquema o representación donde se enfoca de una manera relacional la información que emiten las diferentes memorias de sostenibilidad de la banca privada, facilitando el análisis descriptivo y cualitativo de la información del presente trabajo (Ishikawa, 2005) .

Por otra parte la importancia del diseño de la investigación según Miles, Huberman, & Saldaña (2013) habla sobre la herramienta metodológica de un mapa como diseño de la investigación que permite trazar un esquema abierto y a la vez flexible de los principales componentes que tenga la investigación, de esta manera se comprobará como se encuentran sus interrelaciones.

De esta manera según Herrera (2018) aporta que, la investigación cualitativa se encuentra compuesta por grandes cantidades de datos que sostiene información importante, datos que se manejan y gestionan haciendo un análisis de lo más destacado de los documentos a ser investigados.

3.2 Codificación de los desempeños de las memorias de sostenibilidad.

Las técnicas e instrumentos de recolección de la información se realizaron bajo los parámetros de estrategias de codificación de la temática² donde se utilizará el análisis de datos textuales del aspecto económico, medioambiental y social que se encuentran en las memorias de sostenibilidad encaminados a establecer su respectivo aporte de esta manera se

² La codificación de la temática son actividades que giran en torno a una operación fundamental: la decisión sobre las asociaciones de cada unidad a una determinada categoría.

llega a comparar la contribución de cada uno de ellos definiendo los principales indicadores del GRI (Global Reporting Initiative)³.

Adicionalmente, el procesamiento y análisis de la información que emiten las memorias de sostenibilidad hace que exista una táctica analítica mediante un diagrama de codificación o matriz cualitativa cuyo efecto es representar los resultados del análisis del desempeño económico, social y medioambiental de las memorias de sostenibilidad de los cuatro principales bancos privados del Ecuador que están inmersos en la Responsabilidad Social aplicando diferentes planes de acción, programas y proyectos ejecutados que cada uno de los bancos han brindado a la sociedad.

Para realizar el proceso de categorización de las memorias de sostenibilidad es necesario agrupar en categorías los aspectos que se va a tratar tanto económicos, sociales y medio ambiental de esta manera se llegó a sintetizar la información construyendo nodos que quiere decir conexiones o abstractos que comparten las mismas características teniendo interrelaciones en tipo red que se define como un conjunto de nodos interconectados siendo el principal elemento de una lista enlazada de un diagrama de información que emiten las memorias de sostenibilidad todo esto se lo realizó mediante un software.

3.3 ATLAS.TI software para la codificación de los desempeños de las memorias de sostenibilidad.

ATLAS. TI, es una herramienta utilizada para realizar análisis cualitativos de información de grandes datos textuales, gráficos y de videos que emiten las diferentes instituciones, esta herramienta de trabajo permite la organización y la reagrupación de la información lo cual ayuda a que su material se gestione de una manera creativa y al mismo tiempo hace que sea un modelo de sistematización. De esta manera se llegó a definir los indicadores del Global

³ Global Reporting Initiative (GRI) (Gri, 2011) es una organización que busca impulsar la elaboración de memorias de sostenibilidad en todo tipo de instituciones sin ningún fin de lucro con varios grupos de interés.

Reporting Initiative (GRI) que se encuentran en las memorias de sostenibilidad de la banca privada ecuatoriana, a la vez establece los aportes que hace referencia a lo económico, social y medioambiental que emiten estas memorias permitiendo la comparación de la contribución que tiene cada uno de los bancos privados hacia la sociedad de una manera socialmente responsable. Por otra parte, para comprobar la pregunta de investigación se podrá determinar si los cuatro principales Bancos Privados del Sistema Financiero del Ecuador han establecido con su respectivo aporte socioeconómico y medioambiental hacia la sociedad mediante la contribución de planes y programas que constan en sus memorias de sostenibilidad.

CAPÍTULO IV

4 ANÁLISIS Y RESULTADOS

Los resultados expuestos a continuación se basan en la información de las memorias de sostenibilidad de los principales bancos privados del sistema financiero ecuatoriano, la información fue recopilada en la base de datos de la Superintendencia de Bancos.

El rol de la Superintendencia de Bancos del Ecuador es una de las entidades encargadas del control, regulación y supervisión a las diferentes instituciones que tiene el sistema financiero del país, asegurándose que cumplan con las leyes establecidas.

Por lo tanto se realizó el análisis de las memorias de sostenibilidad de los cuatro bancos: Banco Pichincha, Banco del Pacífico, Banco Guayaquil y Banco Produbanco; su análisis se trató acerca del desempeño económico, social y ambiental de cada uno de ellos, basándose en el periodo a partir del año 2014 al 2016.

4.1 Codificación de las categorías principales de las memorias de sostenibilidad de los Bancos Privados

Respecto a los objetivos de la investigación se llegó a definir los principales indicadores del GRI, que se trata de lo económico, ambiental y social de los bancos privados que se encuentran inmersos en las memorias de sostenibilidad, estableciendo el aporte de cada uno de ellos a nivel nacional y a la vez teniendo una comparación de la contribución de los proyectos que se encuentran involucrados cada uno de los bancos en la sociedad.

De esta manera se llegó a determinar si los cuatro bancos han cumplido con su respectivo aporte socioeconómico, y medioambiental hacia la sociedad, a través de la contribución de planes y programas que constan en sus memorias de sostenibilidad.

Las memorias de sostenibilidad del sistema financiero ecuatoriano en el periodo 2014-2016, están conformadas por los cuatro principales bancos privados: Banco Pichincha, Banco Pacifico, Banco Guayaquil y Banco Produbanco, de los cuales se realizó un análisis cualitativo según los principales indicadores del Global Reporting Initiative (GRI) refiriéndose al aspecto económico, social y medio ambiental que se encuentran inmersos en la Responsabilidad Social.

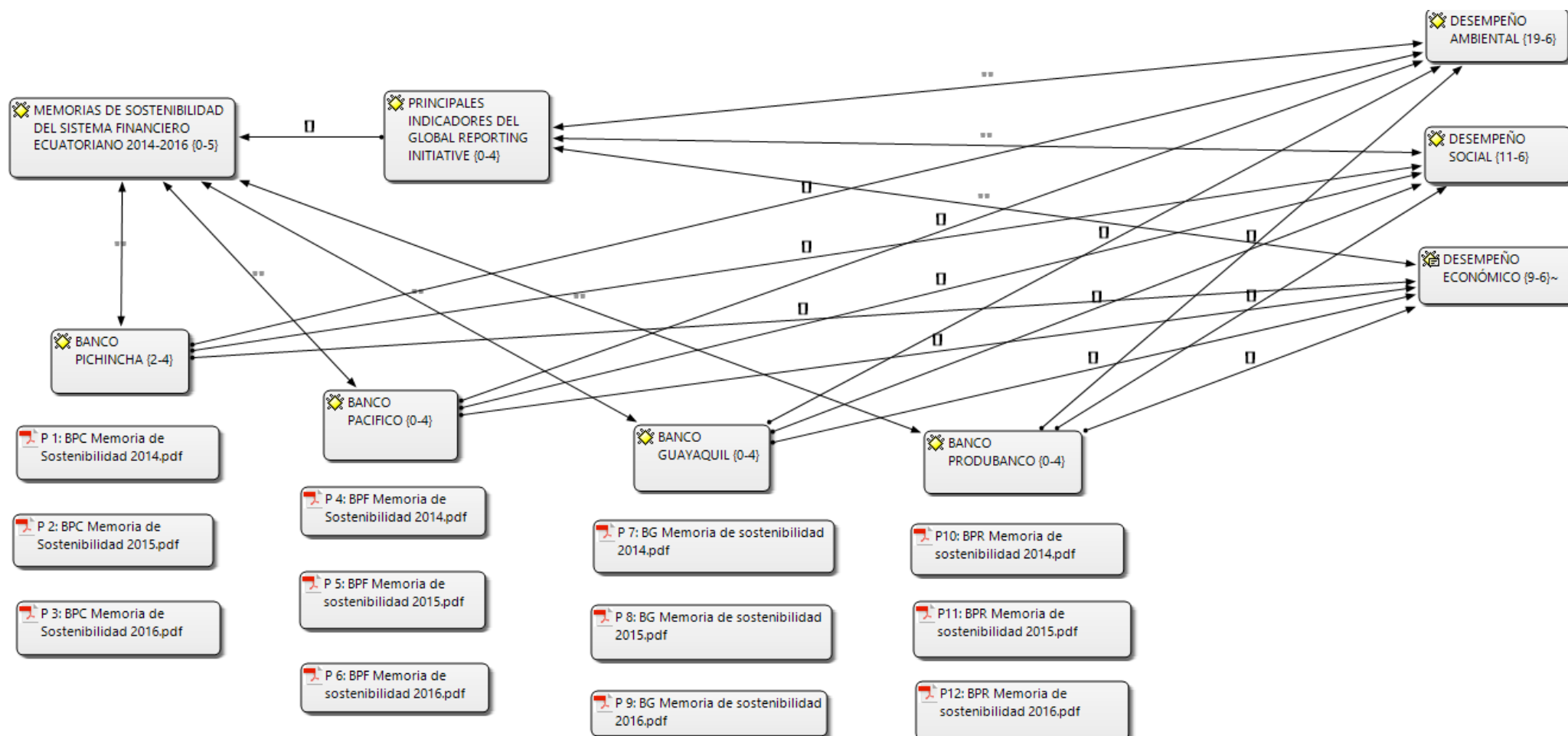


Figura 1. MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD DE LOS PRINCIPALES BANCOS PRIVADOS DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO 2014-2016.

4.2 Codificación individual de cada una de las memorias de sostenibilidad de los cuatro bancos en los años 2014 a 2016

4.2.1 Memoria de Sostenibilidad Banco del Pichincha año 2014

En la Memoria de Sostenibilidad del Banco Pichincha en el año 2014, se analizó que en el desempeño económico sus puntos de atención incrementaron, a la vez se tuvo una participación de mercado en cartera del 31,33%; en el desempeño social se observó que sus colaboradores han incrementado mediante las horas de capacitación; mientras que en el desempeño ambiental se enfocaron en el reciclaje de hojas de papel-residuos y ahorro de este mismo, como también se realizó la adquisición de equipos tecnológicos nuevos amigables con el medioambiente.

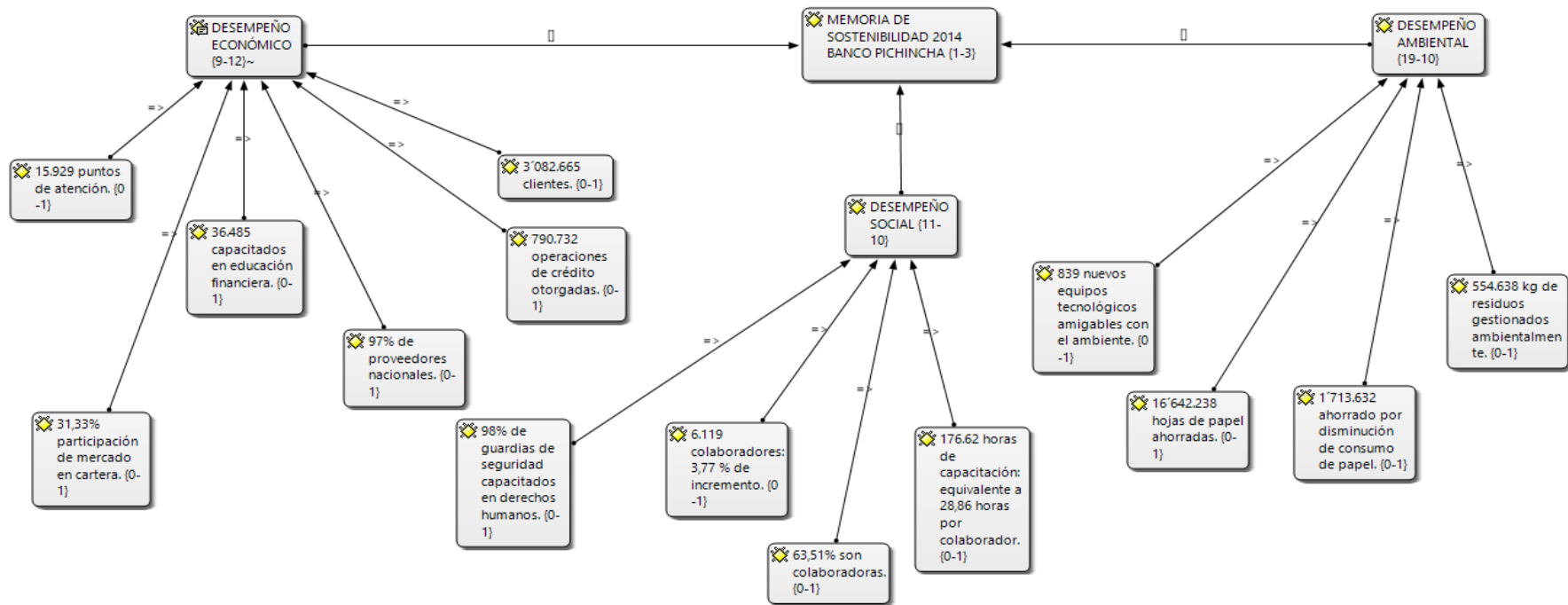


Figura 2 MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD BANCO PICHINCHA 2014

4.2.1.1 Desempeño Económico

Para Banco del Pichincha el aspecto económico se ha convertido en la principal razón confiable para ser reconocido a nivel nacional como internacional, el ámbito económico es la prioridad de la institución dentro del modelo de gestión sostenible, lo cual impulsa a que exista el desarrollo e incremento de negocios en la sociedad generando fuentes de trabajo, otorgando una calidad de vida digna para sus clientes y sus familias, y a la vez fomentando el desarrollo socioeconómico del país beneficiando a 36.485 personas a través distintos planes de acción.

4.2.1.2 Desempeño Social

En el año 2014 surge los programas dentro de la inversión social, quiere decir emprendimientos relacionados con la educación y el voluntariado, en lo cual a través de instituciones importantes como CRISFE, el cual auspicia programas llamados Emprendefe y Jóvenes Emprendedores, todo esto consistió en fortalecer y poder desarrollar lluvia de ideas de personas emprendedoras las cuales reciben capacitaciones con apoyo financiero para poder emprender sus actividades y poner en marcha todos los proyectos establecidos.

4.2.1.3 Desempeño Ambiental

Para el año 2014 Banco del Pichincha midió y gestionó los impactos que tiene directamente con el consumo de recursos, como se van generando los residuos y las emisiones de gases contaminantes, se fortaleció el Programa de Sensibilización Ambiental lo cual consistió en usar videos como herramienta de innovación para la comunicación, lo cual les permitió llegar a las personas con un mensaje educativo en sí de fácil comprensión, los temas que fueron tratados fue acerca del ahorro de la electricidad, papel, agua, y el tratamiento de residuos.

4.2.2 Memoria de Sostenibilidad Banco del Pacífico año 2014

En la Memoria de Sostenibilidad del Banco del Pacífico en el año 2014, se analizó que en el desempeño económico se desarrolló una red de servicios a través de farmacias, supermercados, locales, cooperativas de esta manera se incrementó los créditos en el sector productivo; en el desempeño social se continuaron otorgando capacitaciones sobre Salud Ocupacional con esto se sumó la presencia de más colaboradores en relación al 2013 con un 24%; en el desempeño ambiental se logró reducir en un 5,45% las emisiones siendo compensadas con hectáreas que son parte del Proyecto Socio Bosque.

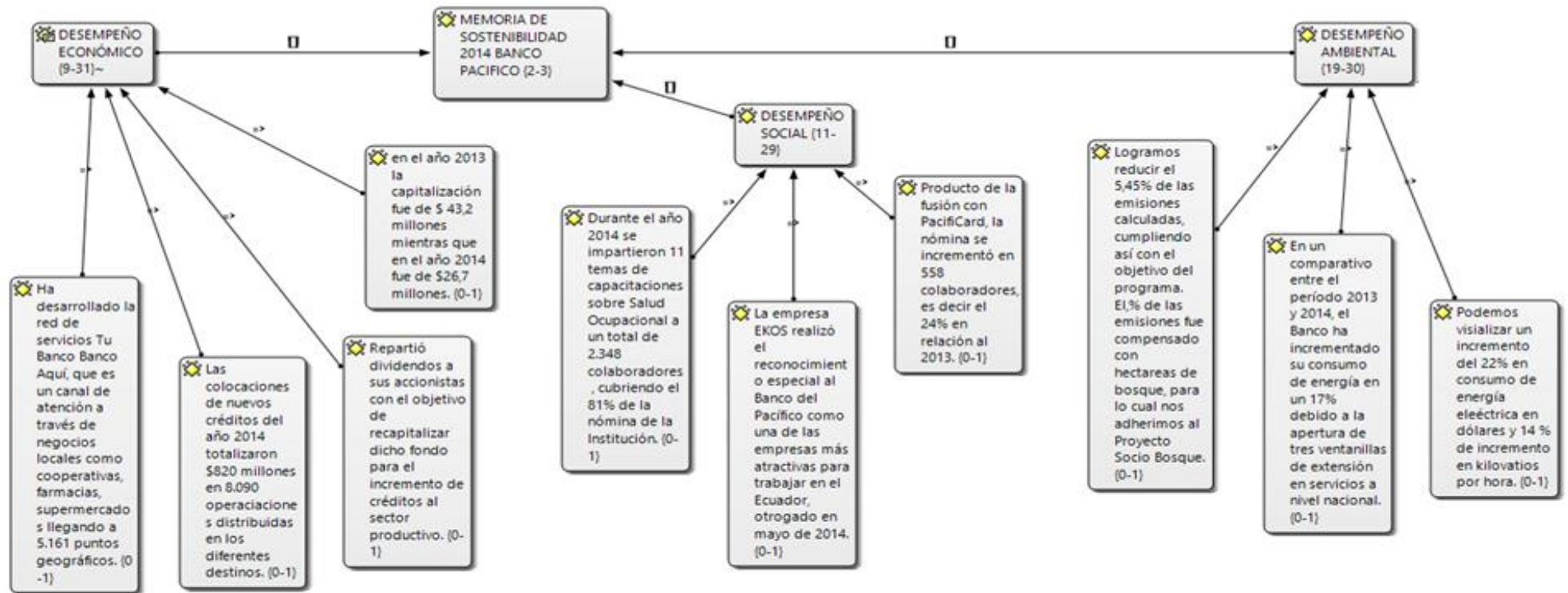


Figura 3. MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD BANCO DEL PACÍFICO 2014

4.2.2.1 Desempeño Económico

Banco del Pacífico también tiene un peso importante dentro del país lo cual hace que se mantenga según el ranking en el segundo lugar como mejor institución financiera, por ende durante el periodo 2014 se reportó \$170.672 miles de dólares en programas de inversión social, lo cual todo esto representa el 6% más en relación a los años anteriores, por otra parte mediante la tarjeta Internacional MasterCard, PacifiCard Aldeas SOS su facturación de aporte fue de \$16.255,13 durante el año 2014.

4.2.2.2 Desempeño Social

En el año 2014, se observó un incremento en los indicadores referente al personal, colaboradores comparados con los anteriores años ya que se implementó Banco del Pacífico-PacifiCard, producto de la fusión la nómina tuvo un incremento del 24% en 558 colaboradores en relación al año 2013. Por otra parte en el área de Salud Ocupacional se desarrolló programas de prevención y promoción frente a la salud de los colaboradores alcanzando un índice de eficacia del 88,59% de acuerdo al resultado de una auditoría externa.

4.2.2.3 Desempeño Ambiental

Dentro de la política de Responsabilidad Ambiental del Banco del Pacífico, se adoptó el programa Carbono Neutro el cual tuvo capacitaciones en temas como el cambio climático, las causas y consecuencias que originan el daño ambiental, todo esto con el fin de concientizar a la sociedad y poderlo ejecutar. El Banco mira como oportunidad los programas que hacen para poder remediar el daño ambiental ya que se reduce las emisiones, estableciendo y manteniendo un sistema de gestión de calidad.

4.2.3 Memoria de Sostenibilidad Banco Guayaquil año 2014

En la Memoria de Sostenibilidad del Banco Guayaquil en el año 2014, se analizó en el desempeño económico contribuyó al desarrollo de cartera de crédito con una cantidad de \$2.494 millones en un 13,4% superior al año anterior; en el desempeño social tuvo un crecimiento en el sector empresarial de un 31,7% en el volumen de crédito que el Banco entregó impulsando a las pequeñas y medianas empresas a potenciar sus sector con el 7% en su cartera crediticia; en el desempeño ambiental gestionó el reciclaje con equipos electrónicos encargados de reciclar componentes.

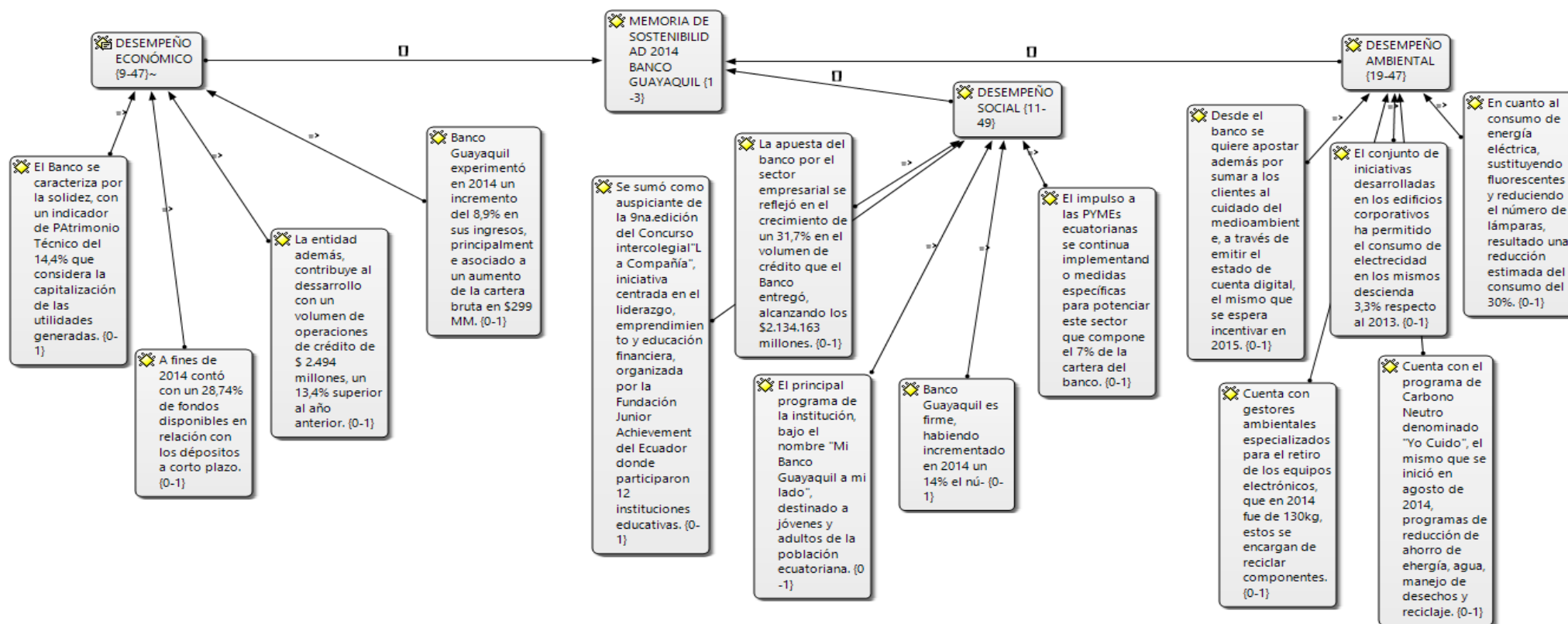


Figura 4. MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD BANCO GUAYAQUIL 2014

4.2.3.1 Desempeño Económico

Banco Guayaquil en el año 2014 para la contribución al desarrollo económico del país, esta institución no solo se centra en la entrega de créditos, sino también forma parte de la incorporación de diferentes proveedores nacionales lo cual equivale al 99% dentro de la cadena de suministro.

4.2.3.2 Desempeño Social

En el año 2014 apoyó al desarrollo empresarial y a distintos emprendimientos lo cual brindó oportunidades de crecimiento a los diferentes sectores de productividad empezando desde las grandes corporaciones, y hasta las PYMEs que son las pequeñas y medianas empresas que también aportan a la economía del país. Banco Guayaquil además buscó el respaldar todos los esfuerzos de las personas que tienen pequeños negocios o recién empiezan a tener su emprendimiento, por lo cual a ellas se les puso a su disposición a partir de \$1.000 hasta \$20.000 a un plazo de 3 años reduciendo la tasa de interés.

4.2.3.3 Desempeño Ambiental

Banco Guayaquil para el año 2014 ejerció un papel de dinamizador referente a la economía local, lo cual favoreció el desarrollo social mediante sus productos y servicios innovadores así como los más conocidos que es Banco del Barrio, lo cual contribuyó a ser una gran iniciativa para la comunidad, el Banco siempre está atento a las nuevas oportunidades que existan en la sociedad.

4.2.4 Memoria de Sostenibilidad Produbanco año 2014

En la Memoria de Sostenibilidad del Banco Produbanco en el año 2014, se analizó en el desempeño económico la construcción de un alojamiento para los familiares de los niños que padecen de cáncer y que reciben tratamiento en el hospital de Solca, se realizó la construcción de vivienda emergencia a través de su equipo de voluntarios; en el desempeño social se amplió la red de oficinas con la apertura de nuevas agencias satisfaciendo a más de 774.653 clientes; en el desempeño ambiental entregaron 20,54 toneladas de papel incluyendo 2.506 cajas de cartón, se inició un proyecto ambiental de medir la huella de carbono.

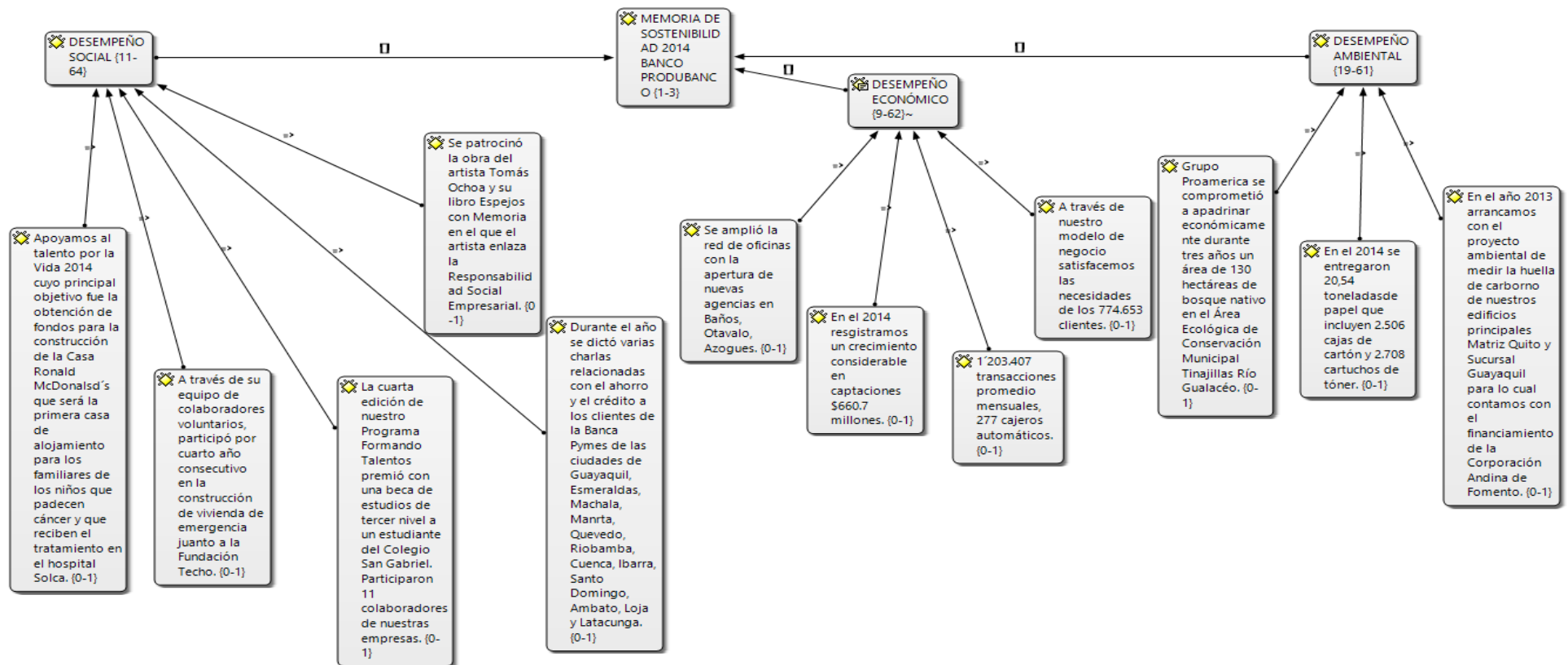


Figura 5. MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD PRODUBANCO 2014

4.2.4.1 Desempeño Económico

En el 2014 Produbanco fortaleció el crecimiento en activos y pasivos, lo cual impulsó al sector productivo de la economía como también se involucró al desarrollo de proyectos inmobiliarios, por otra parte durante el año se realizó el lanzamiento de nuevos productos los cuales fueron enfocados a la optimización de los beneficios del cliente como por ejemplo FlexiAhorro que consiste en una cuenta con plan de ahorros pudiendo el cliente planificar a largo plazo.

4.2.4.2 Desempeño Social

Produbanco trabajo activamente en varios programas los cuales le permiten estar al frente del desarrollo y bienestar de la comunidad enfocándose en la educación financiera, cultura, el deporte, todo esto a través de su equipo de colaboradores. En el 2014 en el aspecto educativo se emprendió importantes emprendimientos enfocados en promover el buen manejo de los recursos financieros dentro de la comunidad, adquiriendo nuevos conocimientos para tener una buena planificación.

4.2.4.3 Desempeño Ambiental

Desde el año 2009 se ha realizado mediciones y se ha logrado implementar controles para que exista una plena reducción de agentes contaminantes que son tóxicos para el medio ambiente en general por lo cual hasta la actualidad se ha venido disminuyendo. A través de la cuenta de Facebook se motivó a los seguidores para que pongan a trabajar el ingenio que fue presentado proyectos de reciclaje “Reduce, Reutiliza y Recicla” contando con la participación de 464 personas.

4.2.5 Memoria de Sostenibilidad Banco del Pichincha año 2015

En la Memoria de Sostenibilidad del Banco Pichincha en el año 2015, se analizó que en el desempeño económico la tasa de crecimiento en la suma de desembolsos se continua aumentando alcanzando a los 155,5 millones en saldo de cartera cumpliéndose a través de diferentes programas que tienen con la sociedad; a la vez en el desempeño social sus colaboradores se sumaron en la participación de diferentes talleres de capacitación; en el desempeño ambiental se enfocaron en el ahorro principalmente del uso de papel y el consumo de energía eléctrica.

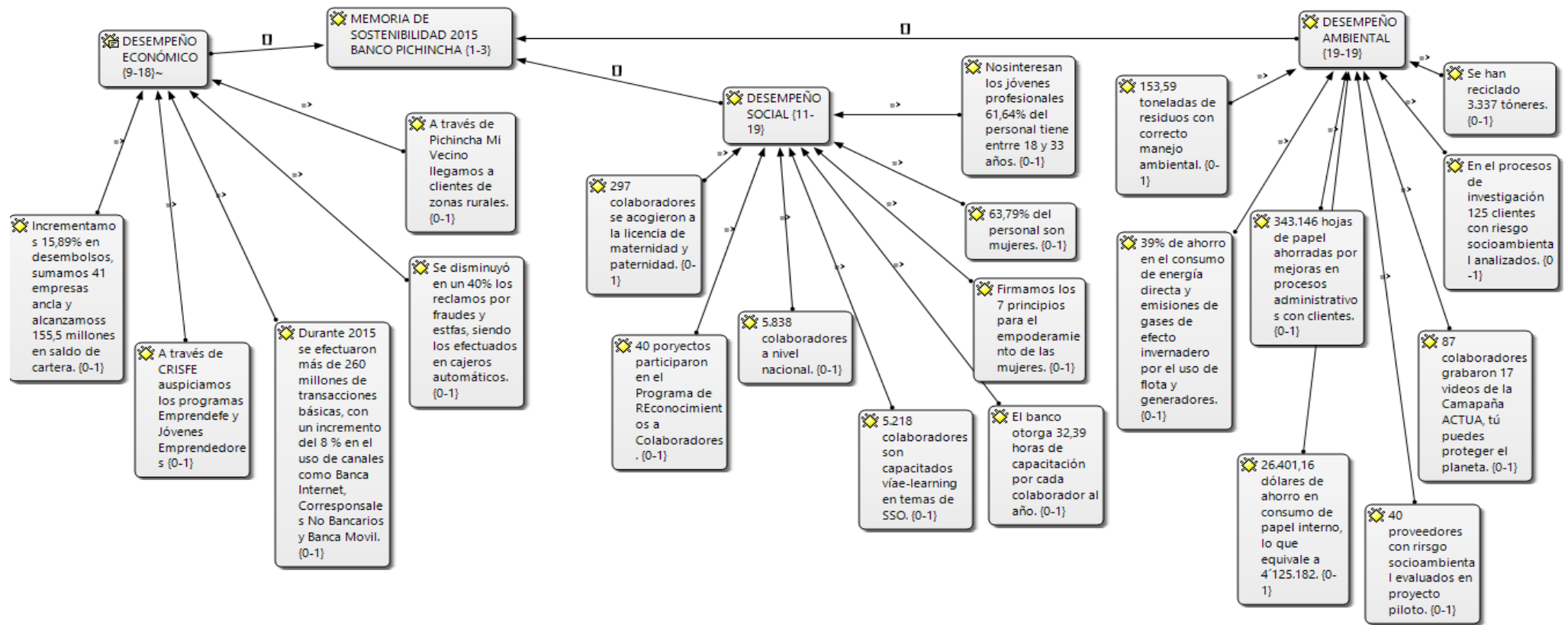


Figura 6. MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD BANCO DEL PICHINCHA 2015

4.2.5.1 Desempeño Económico

Para el año 2015 el Banco del Pichincha se sigue considerando el líder en el país por su alta gama de competitividad, por lo cual existió 14.260 canales de atención para ese año, a la vez existe la cobertura en las 24 provincias, teniendo un total de 249 beneficiarios que han sido totalmente capacitados y asesorados en temas que se refieren a emprender y poder mejorar los emprendimientos que tengan puesto en marcha.

4.2.5.2 Desempeño Social

El banco ha otorgado 32,39 horas de capacitación por cada colaborador al año quiere decir en 5.838 colaboradores a nivel nacional de los cuales el 99,59% constan con un contrato fijo y el 63,73% del personal son mujeres, como a la vez les interesa que su personal sean jóvenes profesional contaron en ese año con el 61,64% entre 18 y 33 años de edad.

4.2.5.3 Desempeño Ambiental

Dentro de lo medio ambiental Banco del Pichincha cuenta con herramientas tecnológicas las cuales analizan los riesgos ambientales y sociales para los clientes se ha llegado a analizar 125 casos de riesgo ambiental, por otra parte hubo el ahorro de consumo de papel interno por la cantidad de \$26.401,16 que esto equivale a 4'125.182 hojas, como también por el valor de 153,59 toneladas de residuos con un correcto manejo ambiental.

4.2.6 Memoria de Sostenibilidad Banco del Pacífico año 2015

En la Memoria de Sostenibilidad del Banco del Pacífico del año 2015, se analizó en el desempeño económico el buen manejo de recursos por lo cual tuvo un apoyo por parte de instituciones y organismo multilaterales con un total de \$213.96 millones; en el desempeño social invirtió en varios programas para niños, jóvenes en las principales ciudades del país entre ellas Guayaquil, Ambato y Quito, en el desempeño ambiental se redujo la cantidad de lubricantes consumidos a comparación del año 2014 en un 17%.

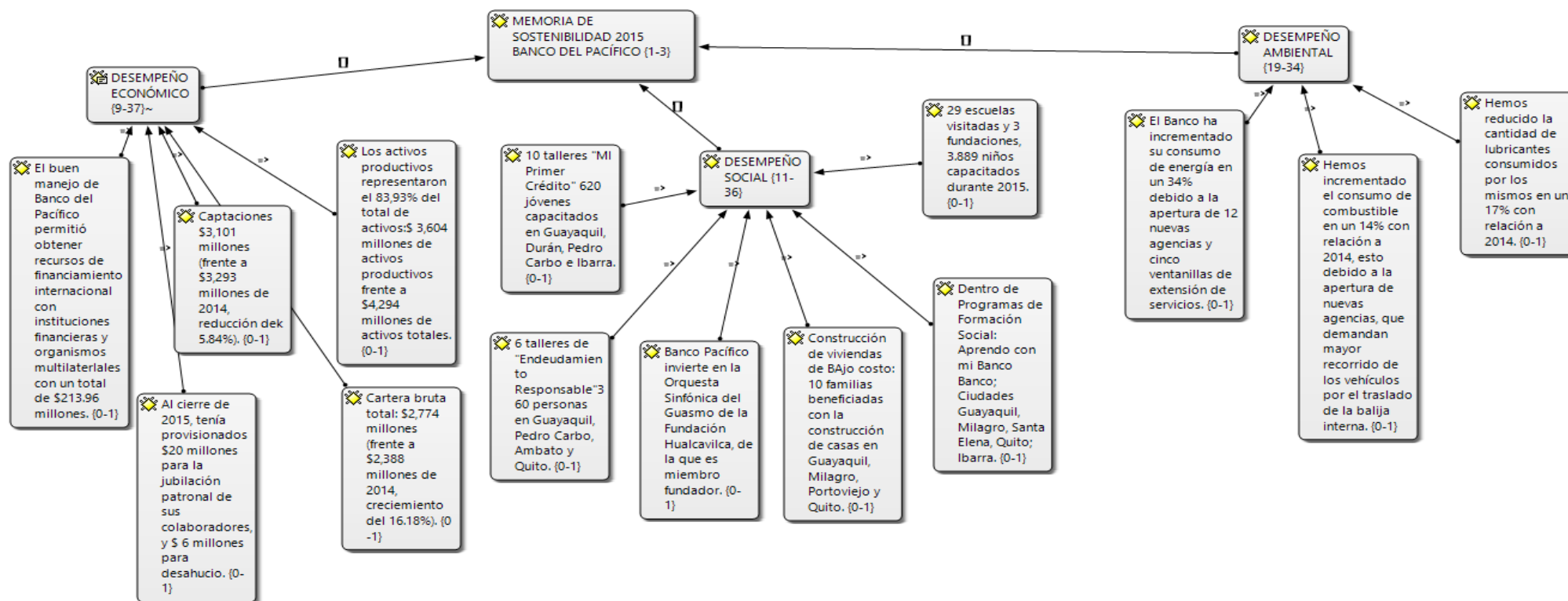


Figura 7. MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD BANCO DEL PACÍFICO 2015

4.2.6.1 Desempeño Económico

Con referencia al pasivo que existe en fondos para el pago de pensiones y otras obligaciones que tiene con la sociedad, Banco del Pacífico al cierre del fin de año del 2015 tuvo provisionado \$20 millones para el pago de jubilación patronal de los colaboradores, como también existió la cantidad de \$6 millones para desahucio.

4.2.6.2 Desempeño Social

Para el año 2015 existió impactos en los que se refiere proyectos de inversión social en donde participaron ciudades tanto como de la Región Costa y Sierra, tales como Guayaquil, Milagro, Santa Elena, Quito e Ibarra; dentro de este programa llamado Aprendo con mi Banco Banco hubo la participación de 29 escuelas y 3 fundaciones visitadas, a la vez se capacitó a más de 3.889 niños.

4.2.6.3 Desempeño Ambiental

En el año 2015 Banco del Pacífico tomó acciones para lograr la reducción del consumo y las emisiones perjudiciales para el medioambiente implementando nuevos procesos que solamente la Institución tiene el control, entre lo más destacado consta el cambio de las luminarias fluorescentes por el cambio de luminarias tipo LED.

4.2.7 Memoria de Sostenibilidad Banco Guayaquil año 2015

En la Memoria de Sostenibilidad del Banco Guayaquil en el año 2015, se analizó en el desempeño económico ascendió su participación en el mercado a un 5.66%; en el desempeño social en cuanto a talleres para los jóvenes se capacitó a más de 2.767 estudiantes; en el desempeño ambiental el banco cuenta con programas de compensación de las emisiones lo cual plantaron árboles en una finca propiedad de la institución más de 8.000 árboles como también tuvo convenios con el Gobierno Descentralizado del Carchi en la conservación de 700 hectáreas de bosque, por otra parte se mantuvo la campaña de sensibilización “Yo Cuido” lo cual redujo el consumo de electricidad, papeles y agua.

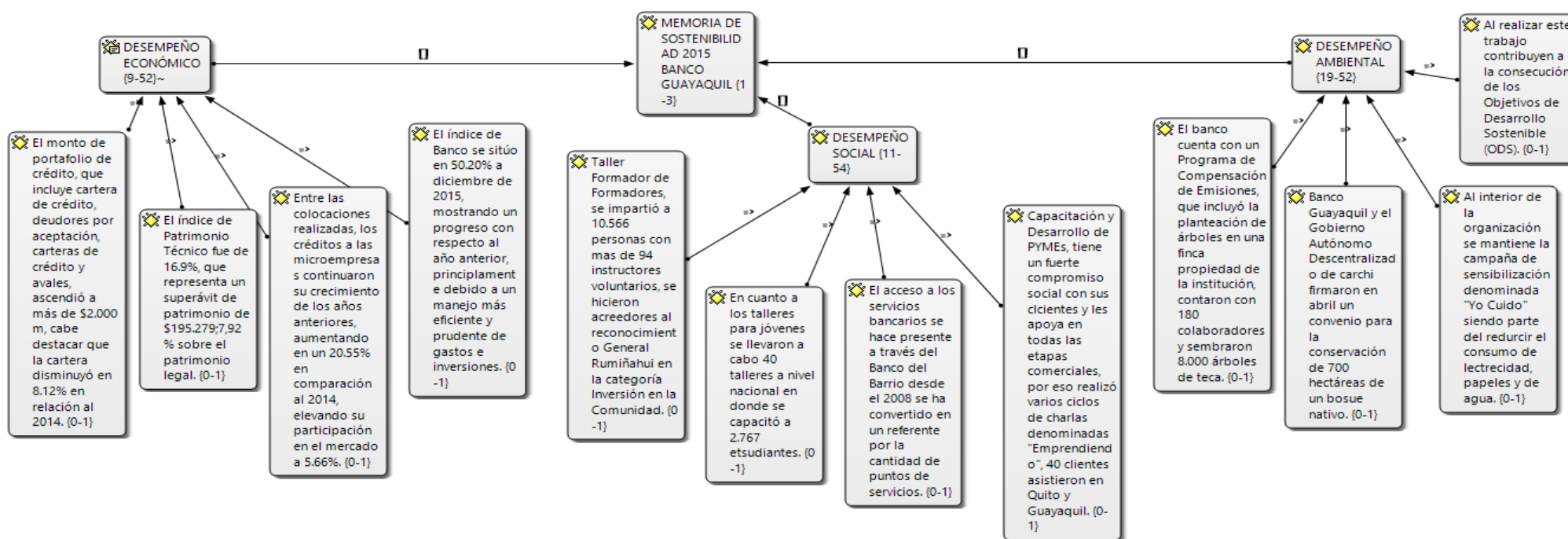


Figura 8. MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD BANCO GUAYAQUIL 2015

4.2.7.1 Desempeño Económico

Dentro del sector económico Banco Guayaquil experimentó un estancamiento del 0.4% de crecimiento en el PIB de acuerdo a datos del Banco Mundial teniendo un deterioro de crecimiento de 3.7% a comparación del 2014 todo esto registrado en las cunetas nacionales. Por otra parte el banco se situó con un 50.20% mostrando un eficiente manejo de gastos e inversiones dentro del país.

4.2.7.2 Desempeño Social

En cuanto a los emprendimientos Banco Guayaquil buscó apoyar los esfuerzos de las personas quienes cuentan con un pequeño negocio por lo cual a ellos les niegan cualquier tipo de crédito en la institución quizá por su baja gama como negocio pero en si el banco se ha enfocado en poder satisfacer la necesidad de la persona emprendedora.

4.2.7.3 Desempeño Ambiental

Respecto a lo medioambiental Banco Guayaquil conjuntamente con el Gobierno Automatizado Descentralizado de Carchi firmo en abril del 2015 un convenio que consistió en la conservación de 700 hectáreas de un bosque que existe en un lugar llamado Chamizo parte de la provincia del Carchi, de esta manera la zona cuenta con una gran biodiversidad por ser un bosque nativo.

4.2.8 Memoria de Sostenibilidad Produbanco año 2015

En la Memoria de Sostenibilidad del Banco Produbanco en el año 2015, se analizó en el desempeño económico la captación de \$958.89 millones en inversión, el 86% de los clientes mantienen a \$1 millón de dólares lo cual refleja el esfuerzo y diversificación del portafolio crediticio; en el desempeño social se capacitó a 3.242 personas entre ellos niños, adolescentes beneficiando al sector de Mapasingue; en el desempeño ambiental se lanzó una campaña que redujo el 5% de impresiones que disminuyó el papel utilizado.

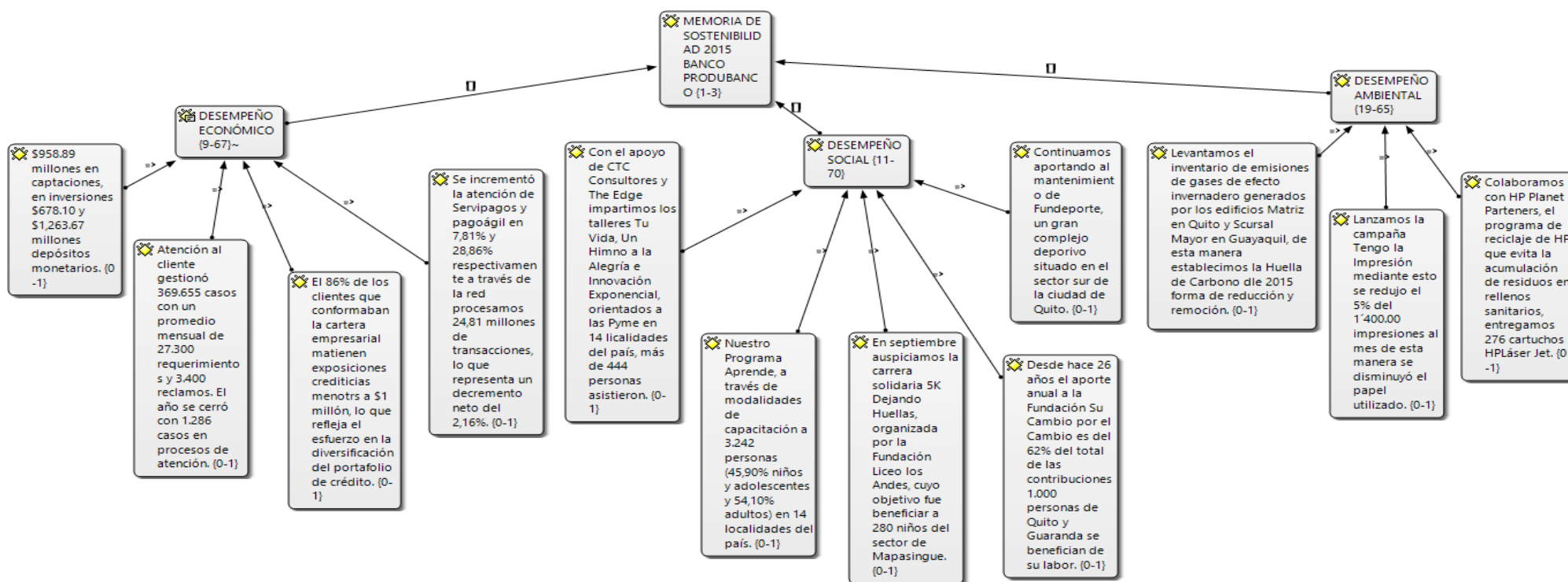


Figura 9. MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD PRODUBANCO 2015

4.2.8.1 Desempeño Económico

Para el año 2015 Produbanco contó con la obtención de \$82 millones que provinieron de instituciones financieras fuera del país con el objetivo de apoyar a los clientes de los diferentes segmentos de productividad del país, permitiéndoles gestionar su avance económico lo cual se presentó un nuevo esquema de financiamiento que fue dirigido a aquellos distribuidores del sector automotriz al cual le brindaron respaldo y eficiencia a la operatividad de dicho negocio.

4.2.8.2 Desempeño Social

Produbanco para el 2015 trabajó por la comunidad en los aspectos de educación, cultura, deporte, apoyo a grupos vulnerables y también invirtió en el medio ambiente. La inversión social tuvo un total de \$787,117 de lo cual se dividió en dos aportes tanto para la comunidad como para tener una publicidad responsable, el valor de inversión para la comunidad fue de \$614,670 y para la publicidad que intervinieron el arte, la cultura y el deporte fue de \$172,447.

4.2.8.3 Desempeño Ambiental

Para el año 2015 se observó un aumento en los indicadores ambientales motivo al incremento de la infraestructura física por lo cual les comprometió a trabajar más en el reforzamiento de controles y en implementar nuevas iniciativas que lograron ayudar a disminuir las emisiones que a la vez mejoró los índices de eficiencia ambiental.

4.2.9 Memoria de Sostenibilidad Banco del Pichincha año 2016

En la Memoria de Sostenibilidad del Banco Pichincha en el año 2016, se analizó en el desempeño económico un enfoque más neutralizado en la sociedad producto al terremoto en el país lo cual tomaron algunas acciones para los afectados con la ayuda de voluntarios el aporte fue de \$416.022 apoyo directo a los damnificados, se refinanció los créditos por \$80 millones; mientras que en el desempeño social se gestionó convenios con varias instituciones para que siga existiendo los talleres en los programas educativos fomentando el deporte, siendo parte de campañas de salud y también en el desempeño ambiental se asistió a los damnificados por emergencias naturales.

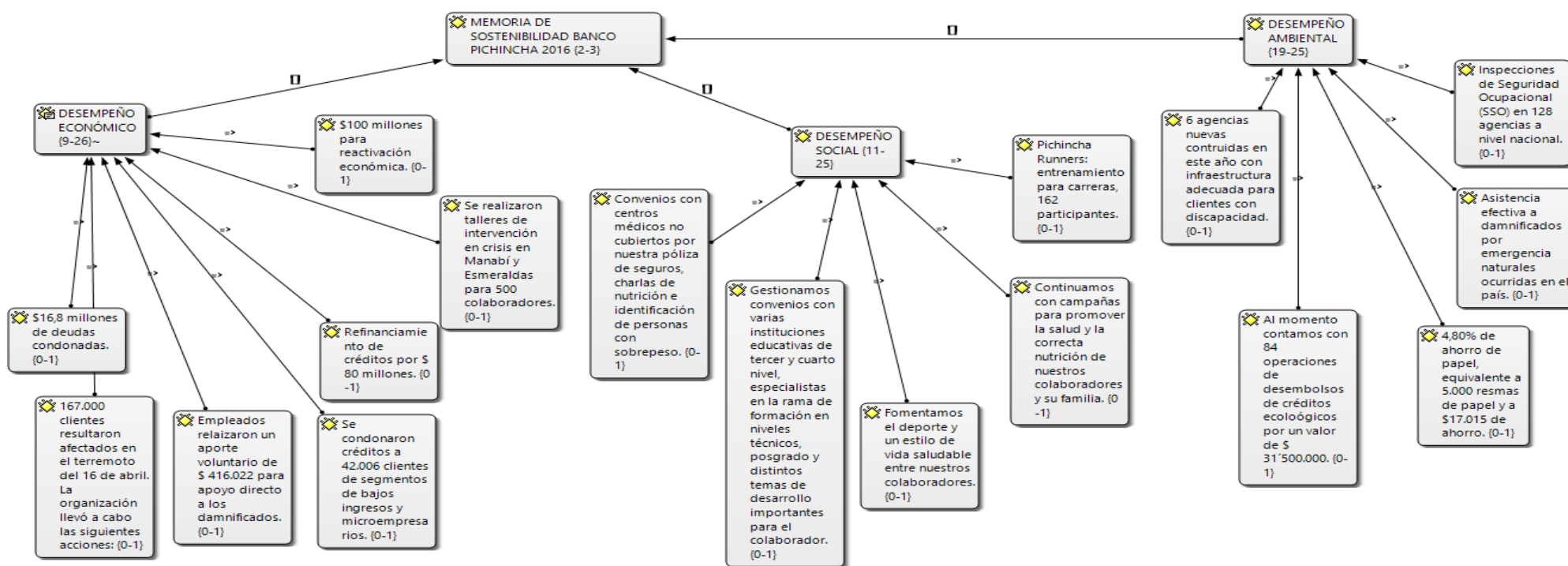


Figura 10. MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD BANCO DEL PICHINCHA 2016

4.2.9.1 Desempeño Económico

Banco del Pichincha en el año 2016 se solidarizó tras el terremoto ocurrido el pasado 16 de abril del 2016, por lo tanto el banco activó un comité de emergencias para evaluar las condiciones y en que magnitud fue afectada la zona por este suceso, a la vez tomó acciones a favor de los damnificados otorgándoles créditos a 42.006 clientes con bajos ingresos y microempresarios, también se realizó el refinanciamiento de créditos por la cantidad de \$80 millones.

4.2.9.2 Desempeño Social

Durante el año 2016 la Fundación CRISFE les otorgó becas a las personas que no accedieron nunca al bachillerato ni muchos a la universidad tanto en la zona de la Costa como de la Sierra con un promedio del 16,86 % equivalente a 1.902 total de becas de los cuales 245 fueron graduados.

4.2.9.3 Desempeño Ambiental

A lo que se refiere en lo medio ambiental existió un 4,80% de ahorro de papel lo cual equivale a 5.000 resmas de papel y en dólares equivale a \$17.015, por otra parte se dio asistencia efectiva a los damnificados por emergencias naturales se brindó simulacros a grande escala de los que participaron 2.736 colaboradores creando talleres para 500 colaboradores afectados por el terremoto. Dentro del aspecto de electricidad existió un 5%de eficiencia en energía y a la vez fueron certificados 1.270 equipos de computación Energy Star.

4.2.10 Memoria de Sostenibilidad Banco del Pacífico año 2016

En la Memoria de Sostenibilidad del Banco Pacífico en el año 2016, se analizó la contribución al sistema económico ecuatoriano a través de flujos financieros dirigidos a números grupos de interés en el desarrollo sostenible; en el desempeño social, fueron beneficiadas algunas familias en la construcción de viviendas otorgándoles la disminución de la tasa de interés para créditos de vivienda al 5% por la situación del terremoto en el país; en el desempeño ambiental se invirtió en el Programa “Carbono Neutro” con una cantidad \$30,713.26.

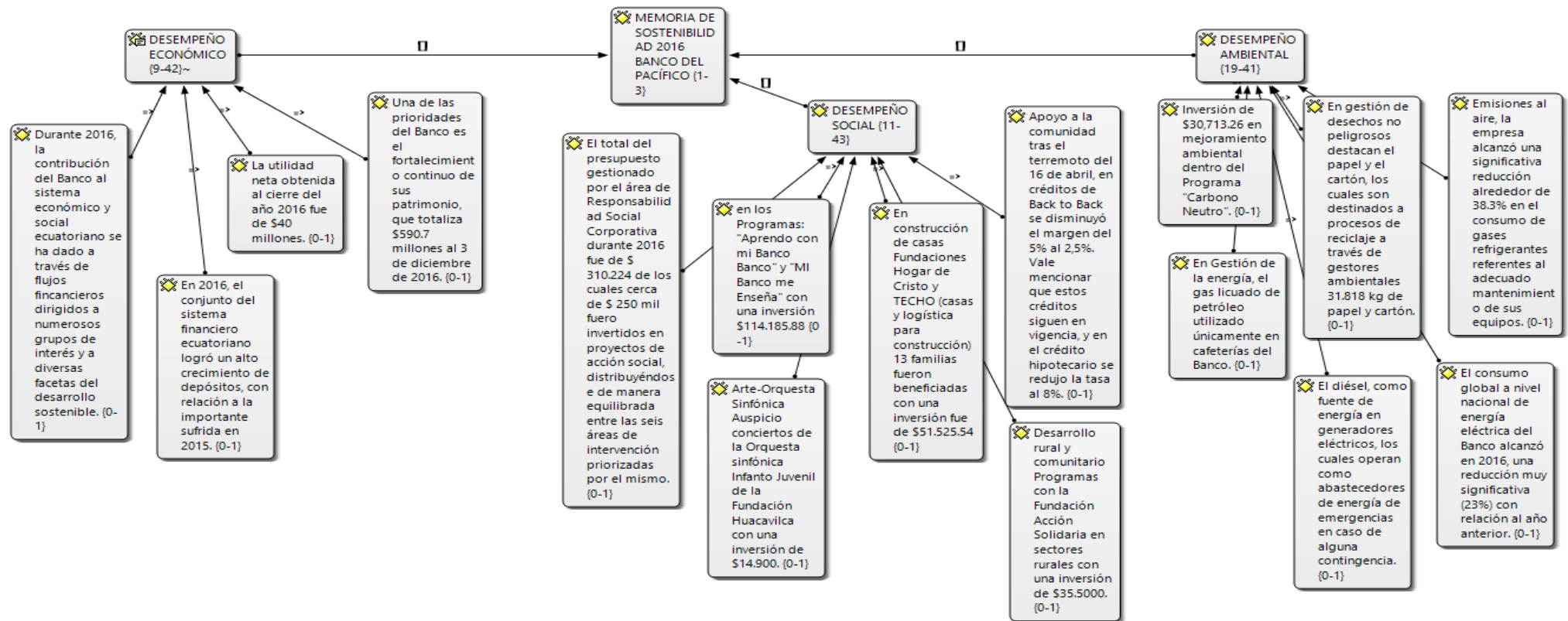


Figura 11. MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD BANCO DEL PACÍFICO 2016

4.2.10.1 Desempeño Económico

Para Banco del Pacifico en el año 2016 conjuntamente con el sistema financiero ecuatoriano logró determinar un alto grado de crecimiento de los depósitos a pesar de que tuvo disminución en el año 2015, pero a pesar de eso tuvo la capacidad de ver crecer en el ámbito de sus captaciones ya que con la obtención de financiamiento del exterior le permitió esta manera de inyectar liquidez a su sistema creando nuevamente credibilidad financiera.

4.2.10.2 Desempeño Social

En el año 2016 Banco del Pacifico concedió préstamos educativos de los cuales fueron entregados 2.914 esto tuvo una representación de \$36.66 millones, asimismo se transfirieron \$54.59 millones a las cuentas de los estudiantes, de los cuales \$20.46 millones correspondieron a las transacciones producidas en el año 2016 y finalmente con \$34.13 millones de desembolsos que fueron entregados en los años anteriores.

4.2.10.3 Desempeño Ambiental

Banco del Pacifico en gestión de desechos se ha esforzado por minimizar la generación de desechos tóxicos para el medio ambiente de los cuales entre los desechos no peligrosos constan el papel y el cartón que mediante a los procesos de reciclaje se convierten en gestores ambientales, del año 2014 al 2015 los desechos reciclados fueron de 54.705 kilogramos a comparación del año 2016 fue de 31.818 kg.

4.2.11 Memoria de Sostenibilidad Banco Guayaquil año 2016

En la Memoria de Sostenibilidad del Banco Guayaquil en el año 2016, se analizó en el desempeño económico ascendió su cartera de crédito a \$2,009.658 de lo cual en el segmento de vivienda representó el 7,6%; en el desempeño social alrededor de más de 1400 ejecutivos dictaron charlas de capacitación a empresas municipales, colegios y escuelas en los programas pequeños ahorradores; en el desempeño ambiental apoyaron a la gestión sostenible en los espacios de administración de la institución enfocados en el mejoramiento de los procesos operativos del banco con instalaciones sostenibles, a la vez apoyaron a la recolección de víveres para los damnificados del terremoto del 2016 en el Ecuador.

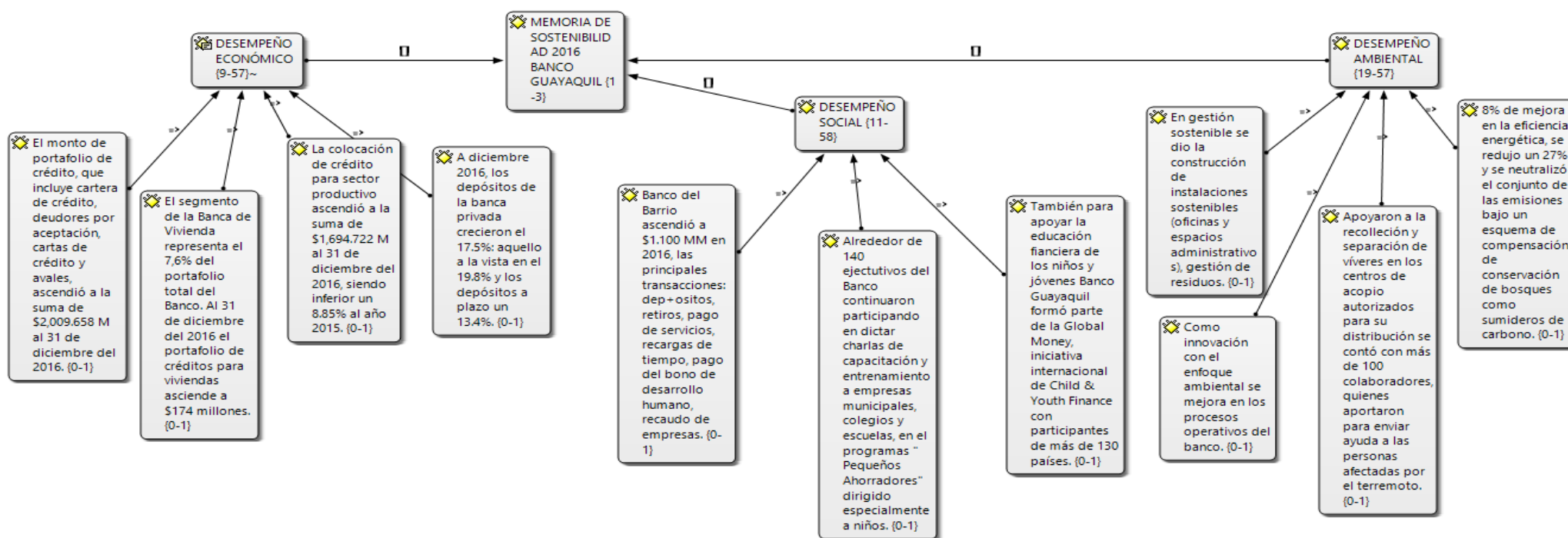


Figura 12. MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD BANCO GUAYAQUIL 2016

4.2.11.1 Desempeño Económico

Con respecto a la situación económica Banco Guayaquil en el año 2016 su liquidez se mantuvo en alto ya que su oferta monetaria total lo cual incluye a todos los depósitos bancarios más las especies monetarias se expandió al 18.87% entre el año 2015 y 2016, por otra parte en el 2016 los depósitos de la banca privada aumentaron al 17.5% de los cuales están destinados a depósitos a la vista con un porcentaje del 19.8% y en depósitos a plazo manteniéndose en un 13.4%.

4.2.11.2 Desempeño Social

Los valores antes del terremoto ascendían a los \$740,000 de los cuales existe un seguro emitido por Chubb Seguros Ecuador S.A. lo cual permitió entregar un fondo alrededor de la cantidad de \$480,000, de los cuales \$352,000 fueron destinados a la inversión de mercadería lo cual se contó con la ayuda de importantes empresas del país aportando con efectivo, a la vez se tuvo un aporte de víveres, medicina y equipos de computación.

4.2.11.3 Desempeño Ambiental

A partir del año 2016 y hasta la actualidad Banco del Pacifico realiza el seguimiento de sus consumos mediante un software que le permite el monitoreo energético de todos los edificios remodelados lo cual este programa le permite tener un previo control a distancia de los consumos eléctricos de las agencias y sus sucursales todo esto se ha evidenciado con el aporte del 3% en disminución a nivel nacional.

4.2.12 Memoria de Sostenibilidad Produbanco año 2016

En la Memoria de Sostenibilidad del Banco Produbanco en el año 2016, se analizó en el desempeño económico que a nivel nacional en un 10% incrementó la apertura de tres agencias nuevas en lo que se refiere a la cartera crediticia tuvo un crecimiento del 20% que permitió alcanzar un peso del 38,4% en la cartera total; en el desempeño social la principal preocupación fue atender a las personas afectadas por el terremoto lo cual se dio asistencia médica con administración de vacunas para diferentes enfermedades, a la vez se dio una inversión de \$4,800 para el albergue apoyando a las personas desamparadas; en el desempeño ambiental se redujo en un 5% el número de impresiones lo cual disminuyó el consumo de papel, también se redujo las emisiones en un 13.1%.

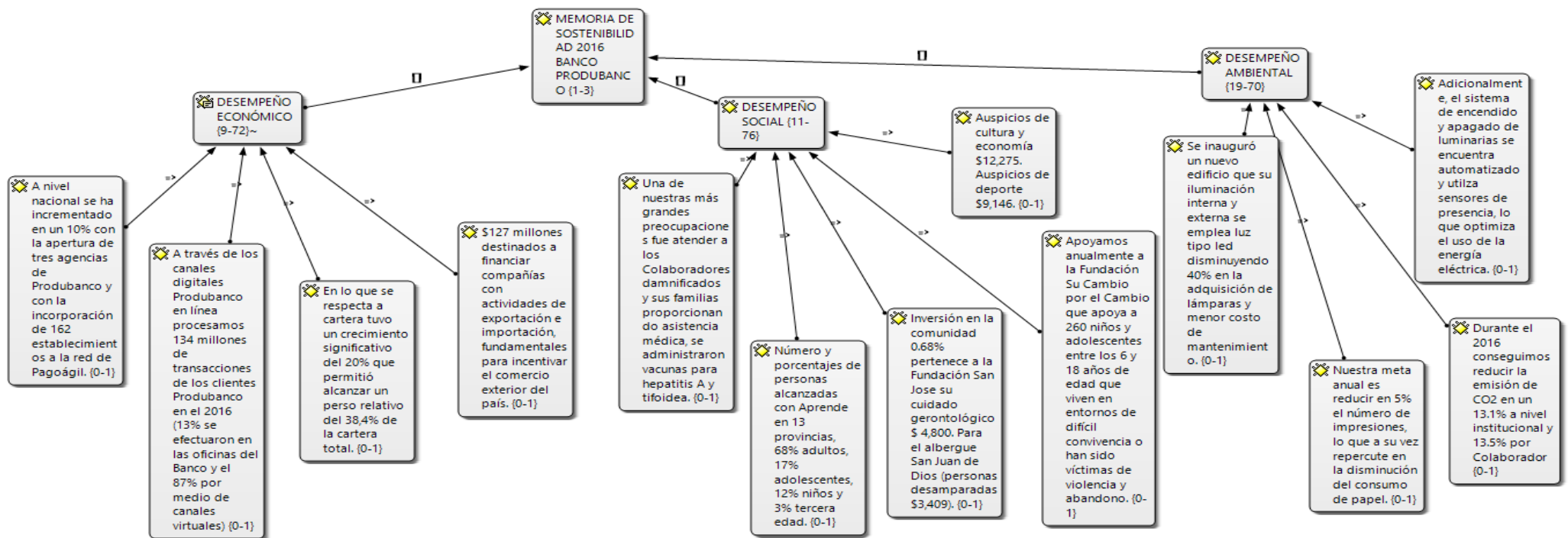


Figura 13. MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD PRODUBANCO 2016

4.2.12.1 Desempeño Económico

En gestión del segmento de microcréditos para el año 2016 tuvo un desarrollo positivo por tener un mayor conocimiento del producto y las características que los detallan al segmento como tal, lo cual se obtuvo una recuperación de cartera, por ende existió una reducción de la cartera vencida para el cierre del 2016. La gestión fue de una manera excelente lo cual se vio reflejada con el incremento del 27.1% en la colocación de la cartera.

4.2.12.2 Desempeño Social

Banco del Pacifico para el año 2016 participó en el Programa PYME en el cual la banca privada minorista coordinó dicho taller de Estrategia Comercial para la Productividad que se dio a cabo en las diferentes ciudades del país como son en: Cuenca, Ambato, Machala, Ibarra, Latacunga, Manta, Esmeraldas, Riobamba, Quevedo y Santo Domingo de los Tsáchilas en el cual fue dirigido a las pequeñas y medianas empresas otorgándoles también charlas para las “Soluciones Integrales para tu Empresa” todas estas actividades contaron con la participación de 367 clientes de Banco del Pacifico las cuales fueron de las ciudades de Guayaquil y Quito.

4.2.12.3 Desempeño Ambiental

Adicionalmente para el año 2016 Banco del Pacifico mantuvo el sistema de encendido y apagado de todas las luminarias ya que se encuentran automatizadas mediante la utilización de sensores lo cual hace que exista la optimización del uso de la energía eléctrica permitiendo la disminución de esta como contaminación ambiental.

4.3 Comparación de las memorias de sostenibilidad de los cuatro bancos privados a través de la codificación de sus categorías proyectando su respectiva contribución a la sociedad

En las memorias de sostenibilidad de los cuatro bancos privados se realizó la comparación de todos los aportes que han tenido con sus clientes y la comunidad en general otorgándoles beneficios tanto en lo económico, social y ambiental que desempeñan los bancos a nivel nacional dentro de las memorias, sus aportes han sido de suma importancia teniendo resultados para ambas partes, de esta manera el país cuenta con el impacto de las más grandes instituciones e importante del Ecuador.

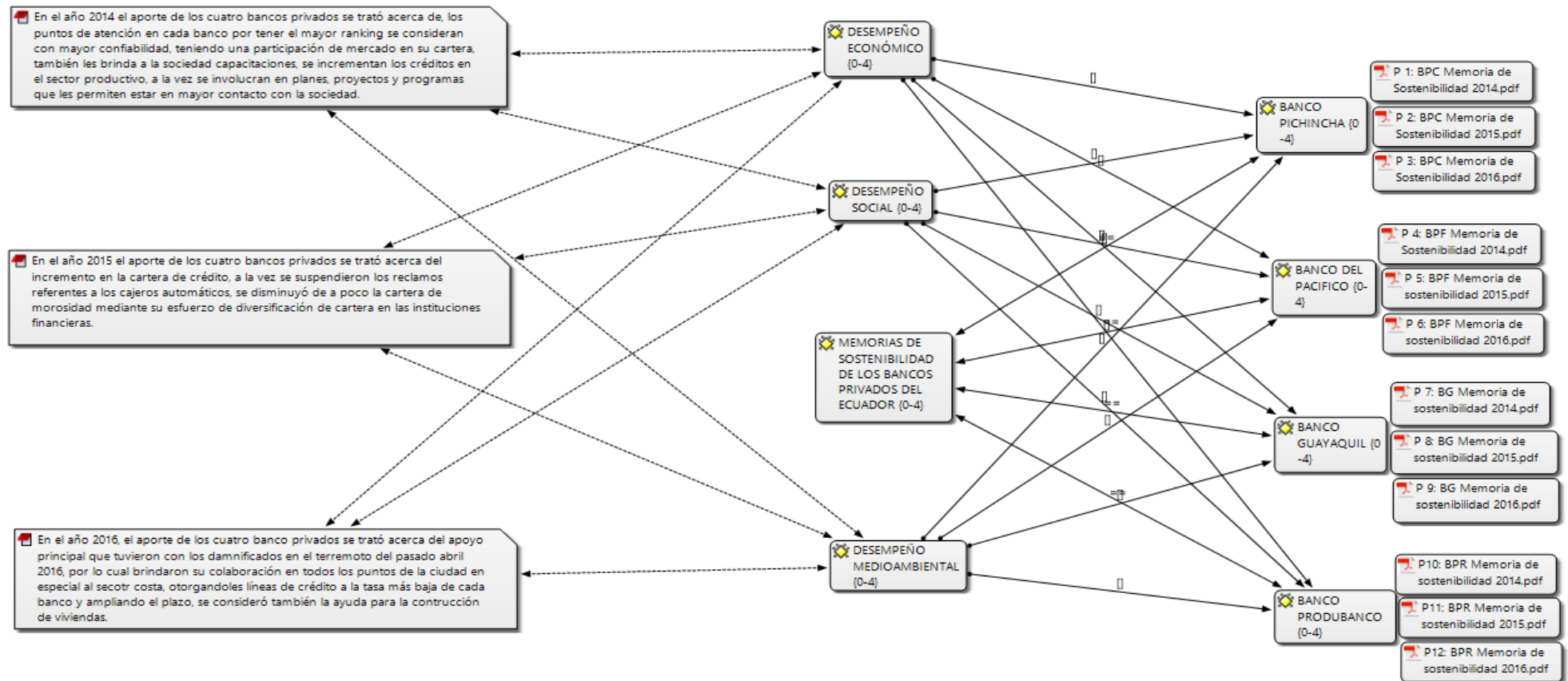


Figura 14. COMPARACIÓN DE LOS CUATRO BANCOS PRIVADOS DEL ECUADOR

4.3.13.1 Desempeño Económico

La incidencia de los principales bancos privados en el país hizo que exista mayor cobertura creando puntos de atención ya que son considerados como los de mayor ranking en el Sistema Financiero por lo cual hace que tengan mayor confiabilidad teniendo una participación en el mercado de su cartera crediticia otorgando mayor rendimiento económico en la institución y también para el país, a la vez a la sociedad se les brinda capacitaciones haciendo que incrementen los créditos en el sector productivo ya que de esta manera existe mayor producción y por lo tanto la sociedad se encuentra inmersa en los distintos programas y planes que tiene cada institución financiera.

Para el mejoramiento de la calidad de vida de sus clientes microempresarios se basan en las diferentes metodologías que tiene cada institución financiera haciéndoles participar de manera individual o grupal para que tengan mejor acceso a la línea de crédito que el cliente aplique con el equipo de personal que les brinda un servicio de calidad con su trabajo coordinado para el bienestar de la comunidad.

Mediante análisis de expertos económicos dentro de las cuatro instituciones financieras tienen programas que buscan llegar a la población con reflexiones acerca de las metas financieras que el cliente se halla enfocado explicándoles sobre el presupuesto familiar, el endeudamiento, el ahorro, donde y como invertir de manera segura, con el propósito de mejorar la administración de las finanzas de cada persona.

Dentro del fortalecimiento y desarrollo de iniciativas emprendedoras en el país tuvieron capacitaciones en emprendimiento para así desarrollar una actitud de generar modelos de negocios viables dentro del mercado laboral que genere y entregue valor para que de esta manera se beneficien ambas parte tanto la institución financiera como el cliente y los más beneficiarios la sociedad en general y a la vez tengan un manejo adecuado del negocio que emprendan con la finalidad de disminuir el riesgo de quiebra.

4.3.13.2 Desempeño Social

La banca privada participó en diferentes programas de las pequeñas y medianas empresas (PyMES) del país brindándoles mayor confianza para fomentar la cartera de crédito a la vez haciendo que los clientes participen en diferentes actividades sociales que coordinaban talleres estratégicos comerciales en las distintas ciudades como: Guayaquil, Quito, Cuenca, Ambato, Machala, Ibarra, entre otras, a las cuales se les otorgó charlas para la toma de soluciones integrales de sus empresas.

Para un mejor modelo de negocio que vaya orientado al cliente han creado relaciones de credibilidad y lealtad las cuatro instituciones financieras sustentadas en la confianza basándose en la calidad del servicio prestado de cada banco y a su vez entregando una amplia gama de oferta de valor diseñada de acuerdo a las necesidades presentadas, por lo tanto se ha adoptado cambios en la forma de servir a los clientes y usuarios acoplándose a las últimas tendencias sobre la tecnología para así introducir la innovación.

Actualmente existe un auge de las nuevas tecnologías las cuales han provocado un cambio radical en los clientes ya que de esta forma interactúan con los bancos y a su vez se ha impulsado la aspiración de los mismos a estar interactuando en cualquier parte del país y a estar conectados en el momento que el cliente desee. Por lo tanto los bancos con esta nueva tendencia se sienten más competitivos por lo cual impulsan a que exista una transformación de los servicios que brindan a través de canales digitales, lo que hace que tengan mayor impacto significativo sobre la sostenibilidad de las actividades que realizan.

Por lo tanto en términos sociales existe mayor accesibilidad y en lo ambiental hace que exista menor presión sobre los recursos naturales y a su vez menor contaminación ambiental.

4.3.13.3 Desempeño Ambiental

Con la catástrofe que pasó en el año 2016 los bancos brindaron su ayuda para levantar nuevamente el país a través de una tasa de crédito o renovación para lo que el cliente requiriera con el fin de ayudar a los damnificados de la Costa y distintos puntos destruidos, también hubo la ayuda para la construcción de nuevas viviendas en los sectores afectados y de esta manera la nueva creación de construcciones que tienen las diferentes ciudades destruidas hacen que se optimice el uso de la energía eléctrica permitiendo la disminución de esta como contaminación ambiental.

Las instituciones financieras mostraron totalmente su solidaridad ante este fenómeno natural, por lo tanto apoyó al pueblo ecuatoriano que aun en la adversidad logren recuperar su estilo de vida paulatinamente y seguir adelante, porque como la zona costera fue la más afectada pues estos lugares son de mayor ingresos económicos al país por ser sector de turismo requiere de más ayuda para que haya la acogida de los turistas tanto nacionales como extranjeros.

Se realizaron planes de emergencia y simulacros a gran escala a nivel nacional por los desastres naturales que el país ha pasado tanto en sector de la costa como de la sierra, de esta manera han realizado planes de emergencia del volcán Cotopaxi, el fenómeno del niño y el más fuerte suceso del año 2016 el terremoto en Manabí.

En la zona de más afectación Manabí se realizaron varios talleres de intervención emocional ya que la catástrofe dejó marcada la vida de las personas de una manera brutal a las familias ecuatorianas tanto en lo emocional como en lo económico, por lo tanto para calmar esta emergencia se promovió a través de los talleres un estado adecuado de bienestar para la ciudadanía con la ayuda de varios colaboradores y de esta manera estar preparados ante cualquier desgracia que se presente en el país.

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES

El objetivo de este trabajo investigativo es analizar las memorias de sostenibilidad de los cuatro principales Bancos Privados del Sistema Financiero a nivel nacional que se encuentran relacionados con la Responsabilidad Social del periodo 2014 – 2016, a través de la metodología de la codificación de las principales categorías de las memorias de sostenibilidad, además se realizó la comparación de cada una de ellas, y se observó la contribución de la banca privada, lo cual se obtiene la siguientes conclusiones.

Se realizó una codificación de los datos de cada una de las memorias de sostenibilidad lo cual se estableció el aporte económico, ambiental y social, haciendo que exista una sistematización de la información por parte de cada una de ellas, compuestas por diversas características revelando su rentabilidad económica, patrimonio, solvencia, oportunidades de crecimiento dentro del sistema financiero para la sociedad brindándoles los mejores beneficios que las instituciones pueden otorgar.

Para comparar la contribución de cada uno de los bancos privados, los resultados obtenidos indicaron que son instituciones con mayor ranking dentro del país, haciendo que sus proyectos o programas se conozcan fácilmente y su institución sea de mayor competencia antes las otras organizaciones debido a que son entes con más capacidad para generar y otorgar impactos tanto en lo económico, social y medioambiental.

Una de las instituciones que es líder del sector bancario privado del Ecuador, Banco del Pichincha tuvo una participación en el mercado del 31,33% en cartera total para el año 2014, generando un valor económico del 78,8% en ingresos financieros, distribuyendo más de \$1.000 millones entre los grupos de interés. A su vez en el año

2016 Banco del Pichincha tuvo un decrecimiento de su cartera total del 6,5% lo que representa \$73,9 millones menos a comparación de los años anteriores producto al desastre natural del terremoto del 16 de abril del 2016.

En el desempeño social a través del Banco del Pichincha se realizó en el año 2014 programas y proyectos donde la capacitación de sus colaboradores tuvo un incremento del 3,77%, fomentando el deporte y un nuevo estilo de vida saludable entre sus colaboradores para terminar el año 2016.

Las limitaciones de este trabajo de investigación es que no se transparente totalmente la información de los bancos privados, de esta manera no se pueda hacer una previa comparación de los datos existentes de las memorias de sostenibilidad de acuerdo a los desempeños principales que se encuentran en dichas memorias.

Para futuras líneas de investigación en primer lugar hay que tomar en cuenta el total rendimiento de las diferentes instituciones financieras según el ranking en que se encuentren para así poder realizar un análisis más profundo de los indicadores que hacen que estas sean más confiables para los clientes y la sociedad en general teniendo beneficios por ambas partes mediante las estrategias y planes de acción que emiten estas instituciones.

En conclusión, de acuerdo con la pregunta de investigación planteada en el trabajo investigativo tratándose de: “Los Bancos Privados del Sistema Financiero del Ecuador cumplen con los respectivos aportes sociales, económicos y medioambientales hacia la sociedad que se obtienen a través de la contribución de planes y programas que constan en sus memorias de sostenibilidad”, por lo tanto, la Banca Privada del Ecuador si cumplió con su aporte correspondiente en los aspectos socioeconómico y

medioambiental hacia la sociedad permitiendo que sus planes y programas estratégicos sean reconocidos y de este modo todos se beneficien.

Finalmente, en la actualidad la Responsabilidad Social es parte esencial del desarrollo de las actividades que surgen en las empresas las cuales están inclinadas por políticas inmersas en el desarrollo sostenible, satisfaciendo las necesidades de la sociedad, ya que permite a las empresas proyectar una imagen positiva ante los grupos de interés con los que se relaciona, por lo tanto existen comportamientos socialmente responsables con un cambio en el sistema de valores de la sociedad.

BIBLIOGRAFÍA

- Acuña galindo, I. E., Araque Acevedo, J. A. J. A., Rosero Villabón, O. G., Rubio Guerrero, G., & Uribe Macías, F. E. (2014). Responsabilidad Social Empresarial: Una mirada desde la teoría y la praxis empresarial.
- Al Rajhi Bank. (2016). Corporate Social Responsibility, 19(1).
- Álvarez, E. P. B. (2018). Reforma financiera y la responsabilidad social financiera reform and corporate social responsibility in the banking sector of Mexico réforme financière et responsabilité sociale, 29–88.
- Banco del Pacífico. (2016). Memoria de Sostenibilidad Banco del Pacífico.
- Banco Guayaquil. (2016). Memoria de Sostenibilidad Banco Guayaquil 2016. Experiencias xcaret. Retrieved from <https://drive.google.com/file/d/0bxykpmDI7rkVvmnhD0rkVghuags/view>
- Banco Pichincha. (2016). Memoria de Sostenibilidad 2016.
- Castillo, C. T., & Carlier, S. I. (2014). Social corporativa en el sector hotelero : el caso colombiano introducción aproximaciones teóricas de la responsabilidad social corporativa y la sostenibilidad en el sector, (2017).
- Ceres. (2012). Alianza para el desarrollo. Iniciativas de reducción de la pobreza eficientes y sostenibles a través de una cooperación innovadora entre ONG, personas, sector público y universidades de Ecuador, 1–77.
- Cortés, T. Del P. N. B. Y M. I. C. (2018). La comunicación estratégica y responsabilidad social empresarial, escenarios y potencialidad de creación de capital social: una revisión de

e l a.

Díaz de la cruz, c., & fernández fernández, j. L. (2016). Conceptual framework of ethics and corporate social responsibility: an anthropological and strategic approach.

Revista empresa y humanismo, *xix*(2), 69–118.

<https://doi.org/10.15581/015.xix.2.69-118>

Elkington, j. (2011). Enter the triple bottom line. 2004. [Http://www. Johnelkington.](http://www.Johnelkington.com/tbl-elkington-chapter)

Com/tbl-elkington-chapter. Pdf. Acesso em, 11(1986), 12.

García, m. L. S. (2011). La responsabilidad social empresarial y las finanzas.

Gri. (2011). Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad, 199.

Guerrero, r. (2016). La responsabilidad social empresarial en las instituciones

financieras de ibagué : un análisis corporate social responsibility in the banking

institutions of ibague : a multivariate analysis a responsabilidade social empresarial

nas instituições financeiras ibagué : uma análise, 119–134.

Herrera, c. D. (2018). Investigación cualitativa y análisis de contenido temático .

Orientación intelectual de revista universum [en] qualitative research and

thematic content analysis . Intellectual orientation of universum journal

construcción del conocimiento , validando los procedimientos que permiten una,

28(1), 119–142.

Husted, b. W. (2015). Corporate social responsibility practice from 1800-1914: past

initiatives and current debates. *Business ethics quarterly*, *25*(1), 125–141.

<https://doi.org/10.1017/beq.2014.1>

Indias, c. De. (2005). La responsabilidad social empresarial y las utilidades societarias :

el caso bancario ; más que cuánto , cómo y en qué, 1–44.

Ishikawa. (2005). *Calidad total*.

María Jesús Muñoz Torres, Angeles Fernandez Izquierdo, m. De la c. G. (2004).

Responsabilidad social en el sistema bancario: una primera aproximación de evaluación para el caso español., 2004.

Marlene, j., Castro, m., Miranda, d. C., española, g. M., & castro, b. M. (2017). La responsabilidad social de las entidades las microfinanzas en la costa ecuatoriana, 1–17.

Miles, m. B., Huberman, a. M., & Saldaña, j. (2013). *Qualitative data analysis*.

Perez, s. P.-m. J.-v. (2016). *La responsabilidad social y el sistema financiero*.

Produbanco. (2016). *Memoria de sostenibilidad. United states interamerican affairs*.

Retrieved from [http://interamerican-usa.com/articulos/gob-corp-adm/responsabilidad social carolina franco\[1\].pdf](http://interamerican-usa.com/articulos/gob-corp-adm/responsabilidad%20social%20carolina%20franco[1].pdf)

Rodriguez, j. A. (2009). La responsabilidad social nuevo paradigma para las empresas y para los sindicatos. *Umbral científico*, (d), 1–9.

Salazar, a. L., Hidalgo, j. F. O., & Manríquez, m. R. (2016). La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano. Estudio de un caso. *Revista de contabilidad*, 20(xx). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/j.rcsar.2016.01.001>

Saldarriaga Ríos, j. G. (2013). Responsabilidad social y gestión del conocimiento como estrategias de gestión humana1. *Estudios gerenciales*, 29(126), 110–117.

[https://doi.org/10.1016/s0123-5923\(13\)70026-3](https://doi.org/10.1016/s0123-5923(13)70026-3)

Sarmiento, s. (2011). La responsabilidad social empresarial: gestión estratégica para la supervivencia de las empresas. *Dimens. Empres*, 9(2), 6–15.

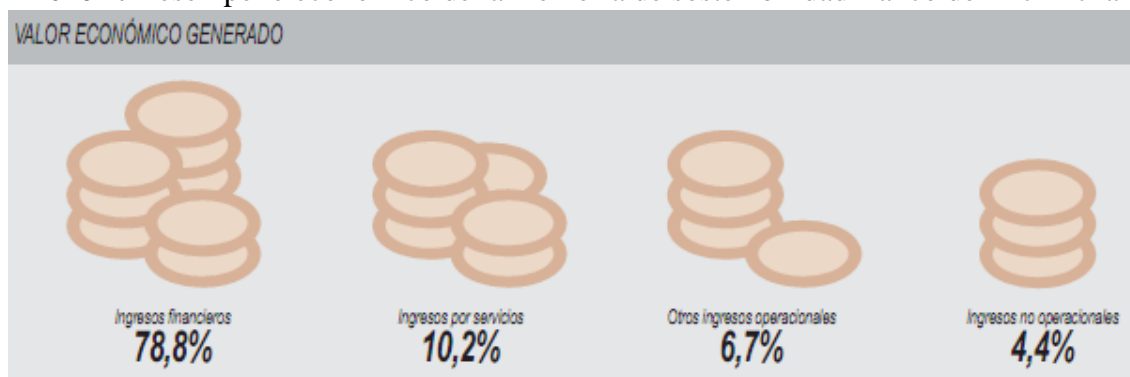
Valenzuela Fernández, I., Jara-Bertin, M., & Villegas Pineaur, F. (2015). Prácticas de responsabilidad social, reputación corporativa y desempeño financiero. *Revista de administração de empresas*, 55(3), 329–344. <https://doi.org/10.1590/s0034-759020150308>

Ventura, B. E., & González, S. D. (2012). Recursos humanos y responsabilidad social corporativa. Retrieved from <http://books.google.com/books?id=o2so0v6rcecc&pgis=1>

Wells, G. (2013). Introduction: historical and emerging themes in sustainable business. *Sustainable business: theory and practice of business under sustainability principles*, 1–16.

ANEXOS

Anexo 1. Desempeño económico de la memoria de sostenibilidad Banco del Pichincha



VALOR ECONÓMICO GENERADO		
	AÑO 2014	%PARTICIPACIÓN
Ingresos financieros	852.701,80	78,80%
Ingresos por servicios	110.154,70	10,20%
Otros ingresos operacionales	72.013,09	6,70%
Ingresos no operacionales	47.145,70	4,40%
Total	1'082.016.1	100%

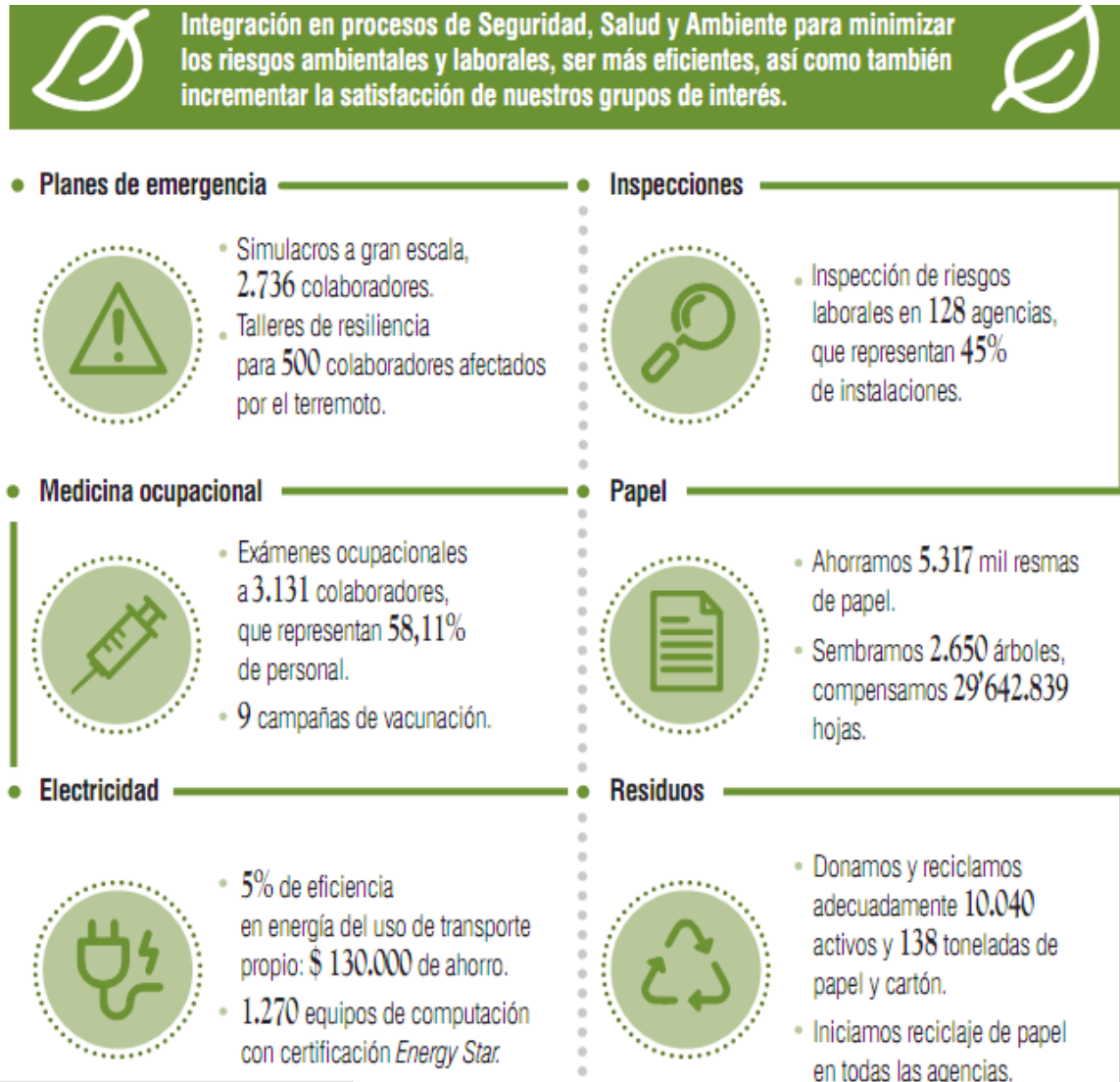
Fuente: (Superintendencia de Bancos, 2018).

Anexo 2. Desempeño social de la memoria de sostenibilidad Banco del Pichincha

VOLUNTARIADO SOCIAL				
Resultados/acciones	Variables	Unidad	2016	2015
CRISFE coordina las actividades de voluntariado	Actividades coordinadas	Nro	147	82
	Horas de voluntariado Banco Pichincha y filiales	Horas	3.173	2.082
	Voluntariado inscritos de Banco Pichincha y filiales	Nro	551	467
	Comunidades/organizaciones beneficiarias	Nro	25	21
	Beneficiarios Totales	Nro	3.806	3.047
	Inversión	\$	105.985	46.600

Fuente: (Superintendencia de Bancos, 2018).

Anexo 3. Desempeño ambiental de la memoria de sostenibilidad Banco del Pichincha



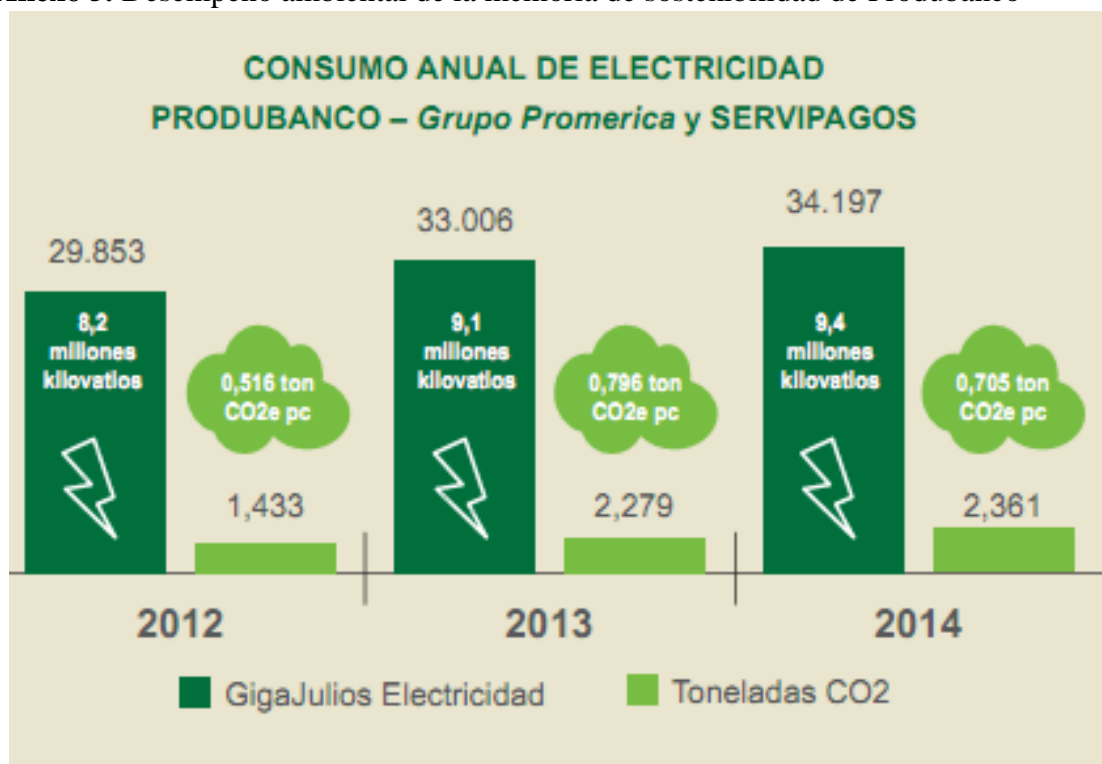
Fuente: (Superintendencia de Bancos, 2018).

Anexo 4. Desempeño social de la memoria de sostenibilidad Produbanco

INVERSIÓN SOCIAL EN DÓLARES EN EL 2014	
APORTES DESTINADOS A LA INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD	701,152
Fundación Su Cambio por el Cambio	280,109
Fundación para el Desarrollo Deportivo-Fundeporte	216,667
Teletón Quito	60.000
Fundación Teletón por la Vida- Guayaquil	60.000
Fudación Techo	28.000
Parroquia La Inmaculada Concepción de Ñaquito-trabajo social comunitario	12.000
Unidad Educativa Leonardo Da Vinci-contribución para la construcción de un banco pedagógico-Manta	11.236
Fundación Diagnóstico Rehabilitación e Integración del Niño Especial	10.000
Alianza Francesa de Quito-becas	5.160
Fundación San José	4.800
Corporación de Salud Atucucho	3.600
Asociación de Bancos Privados del Ecuador ABPE- auspicio Jornadas de Seguridad Bancaria	2.500
Cámara de Comercio de Manta-aporte Teletón 2014	2.000
Fundación La Casa del Hombre Doliente	2.000
Club Rotario Guayaquil Norte-campaña de Prevención de Quemaduras	1.500
Otras Fundaciones	1.580
APORTES DESTINADOS A PUBLICIDAD RESPONSABLE	112.558
Cultura	36.797
Deportes	75.761

Fuente: (Superintendencia de Bancos, 2018).

Anexo 5. Desempeño ambiental de la memoria de sostenibilidad de Produbanco



Fuente: Facturación emitida por los distribuidores de electricidad de cada localidad /pagaduría /Informes anuales del CENACE

Anexo 6. Desempeño social de la memoria de sostenibilidad Produbanco

PROVINCIAS de colaboradores	Hombre	Mujer	Total colaboradores
Ambato	28	62	90
Azogues	1	6	7
Cuenca	34	57	91
Esmeraldas	4	16	20
Guaranda	3	2	5
Guayaquil	194	370	564
Ibarra	21	44	65
Latacunga	3	17	20
Loja	9	15	24
Machala	8	20	28
Manta	15	30	45
Puyo	0	5	5
Quevedo	8	10	18
Quito	790	1.277	2.067
Riobamba	5	23	28
Santo Domingo de los Tsachilas	17	24	41

Fuente: (Superintendencia de Bancos, 2018)

Sar