



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL PARA EL ESTABLECIMIENTO
DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL COOPERATIVA PARA
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.**

Trabajo de Titulación:

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR:

CHRISTIAN MARCELO MASAQUIZA JEREZ

Riobamba- Ecuador

2022



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL PARA EL ESTABLECIMIENTO
DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL COOPERATIVA PARA
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.**

Trabajo de Titulación:

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: CHRISTIAN MARCELO MASAQUIZA JEREZ

DIRECTOR: ING. DIEGO RAMIRO BARBA BAYAS

Riobamba- Ecuador

2022

©2022, Christian Marcelo Masaquiza Jerez

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el derecho de Autor.

Yo, Masaquiza Jerez Christian Marcelo, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados son auténticos.

Los textos incluidos en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados según la norma APA edición vigente a la fecha.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 10 de noviembre del 2022



Christian Marcelo Masaquiza Jerez

C. I: 180493206-7

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación: Tipo Proyecto de Investigación, **DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL PARA EL ESTABLECIMIENTO DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL COOPERATIVA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA**, realizado por el señor **CHRISTIAN MARCELO MASAQUIZA JEREZ**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Emma Lucia Ríos Sanipatin PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2022/11/10
Ing. Diego Ramiro Barba Bayas DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2022/11/10
Lic. Mónica Alejandra Logroño Becerra MIEMBRO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2022/11/10

AGRADECIMIENTO

Existen varias personas a las cuales debo agradecer, pero es de importancia principal citar a Dios nuestro señor, por la oportunidad y la vida. a mi familia y a mi gato (nene) por el apoyo brindado en todo este tiempo y que han sabido comprender el esfuerzo y la dedicación para alcanzar este logro que es de todos. Agradezco también a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y los docentes que llevaron adelante esta formación para beneficio personal, familiar y del país.

Christian

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I	
1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	3
1.1. Antecedentes de Investigación.....	3
1.2. Marco teórico.....	6
1.2.1. <i>Conceptos de responsabilidad social cooperativa</i>	6
1.2.2. <i>La ACI sobre la responsabilidad social cooperativa</i>	9
1.2.3. <i>Casos de RSCoop en el Ecuador</i>	10
1.2.3.1. <i>RSCoop de COOPROGRESO</i>	10
1.2.3.2. <i>RSCoop en CACPECCO</i>	12
1.2.3.3. <i>RSCoop en la COAC 23 de Julio</i>	13
1.2.4. <i>La Responsabilidad Social Cooperativa Normas y Guías internacionales</i>	14
1.2.5. <i>Normativa SEPS</i>	16
1.2.6. <i>Concepto de Stakeholders</i>	18
1.2.6.1. <i>Tipos de stakeholders</i>	21
1.3. Marco Conceptual.....	21
1.3.1. <i>Valores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito</i>	21

1.3.2.	<i>Principios del Cooperativismo</i>	24
1.3.3.	<i>Gobernabilidad</i>	26
1.3.4.	<i>Gobernanza</i>	26
1.3.5.	<i>Asamblea General de Representantes</i>	26
1.3.6.	<i>Consejo de Administración</i>	27
1.3.7.	<i>Consejo de Vigilancia</i>	27
1.3.8.	<i>Comunidad</i>	27
1.3.9.	<i>Marketing Responsable</i>	27
1.3.10.	<i>Identidad Cooperativa</i>	28
1.3.11.	<i>SEPS</i>	28
1.3.12.	<i>IEPS</i>	28
1.3.13.	<i>Calidad de vida laboral</i>	28
1.3.14.	<i>Ecología interna</i>	29

CAPITULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	30
2.1.	Enfoque de investigación	30
2.1.1.	<i>Enfoque cualitativo</i>	30
2.1.2.	<i>Enfoque cuantitativo</i>	30
2.2.	Nivel de investigación	30
2.3.	Diseño de investigación	31
2.3.1.	<i>Según la manipulación de la variable independiente</i>	31
2.3.2.	<i>Según las intervenciones en el trabajo de campo</i>	32
2.4.	Tipo de estudio	32
2.4.1.	<i>Investigación documental</i>	32
2.5.	Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra	32

2.5.1.	Población	32
2.5.2.	Muestra	33
2.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	33
2.6.1.	Métodos	33
2.6.1.1.	<i>Método analítico - sintético</i>	33
2.6.2.	Técnicas	34
2.6.2.1.	<i>Cuestionarios</i>	34
2.6.2.2.	<i>Observación</i>	34
2.6.3.	Instrumentos de investigación	34
2.6.3.1.	<i>Fuentes primarias</i>	34
2.6.3.2.	<i>Fuentes secundarias</i>	35

CAPITULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	36
3.1.	Resultados	36
3.1.1.	Resultados de la aplicación cuestionario a los directivos	36
3.1.1.1.	<i>Ámbito económico</i>	36
3.1.1.1.1.	<i>Indicadores Laborales</i>	36
3.1.1.1.2.	<i>Datos económicos relevantes</i>	40
3.1.1.2.	<i>Gestión Empresarial</i>	44
3.1.1.2.1.	<i>Herramientas de gestión utilizada en la organización</i>	44
3.1.1.2.2.	<i>Innovación incorporada en la organización en los últimos años</i>	47
3.1.1.2.3.	<i>Internacionalización de la cooperativa</i>	49
3.1.1.3.	<i>Ámbito Social</i>	50
3.1.1.3.1.	<i>Clima Laboral de la Organización</i>	50
3.1.1.3.2.	<i>Plan de igualdad y conciliación Familiar</i>	51

3.1.1.3.3.	<i>Formación y capacitación</i>	52
3.1.1.3.4.	<i>Grupo de interés e inter cooperación</i>	57
3.1.1.4.	<i>Compromiso Ético</i>	59
3.1.1.4.1.	<i>Ética de la Organización</i>	59
3.1.1.5.	<i>Gobernabilidad Cooperativa</i>	63
3.1.1.5.1.	<i>Aspectos de Gobernabilidad Cooperativa</i>	63
3.1.1.5.2.	<i>Elección y renovación de órganos directivos</i>	66
3.1.2.	<i>Resultado de las encuestas aplicadas a los socios de la cooperativa</i>	69
3.2.	Discusión de los resultados	80
3.3.	Propuesta	81
3.3.1.	<i>Información General</i>	81
3.3.2.	<i>Plan de RSCoop para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.</i>	82
3.3.2.1.	<i>Antecedentes</i>	82
3.3.2.2.	<i>Introducción</i>	83
3.3.2.3.	<i>Objetivo General</i>	84
3.3.2.4.	<i>Direccionamiento Estratégico de la COAC:</i>	84
3.3.2.5.	<i>Principios Universales del Cooperativismo</i>	85
3.3.2.6.	<i>Datos Generales de la COAC</i>	86
3.3.2.7.	<i>Justificación del Plan de Responsabilidad Empresarial</i>	88
3.3.2.8.	<i>Grupos de Interés (Stakeholders)</i>	89
3.3.2.9.	<i>PLAN DE RSCoop COAC KULLKI WASI LTDA</i>	97

GLOSARIO

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1: Principio 1 COAC Cooprogreso	10
Tabla 2-1: Principio 2 COAC Cooprogreso	10
Tabla 3-1: Principio 3 COAC Cooprogreso	11
Tabla 4-1: Principio 4 COAC Cooprogreso	11
Tabla 5-1: Principio 5 COAC Cooprogreso	11
Tabla 6-1: Principio 6 COAC Cooprogreso	11
Tabla 7-1: Principio 7 COAC Cooprogreso	12
Tabla 8-1: Tipo y saldo de los activos de las COACs por segmentos	18
Tabla 9-1: Número de COACs por segmento	18
Tabla 10-1: Principios del Cooperativismo.....	24
Tabla 11-3: Número de trabajadores por sexo.....	36
Tabla 12-3: Indicadores laborales de la Cooperativa Kullki Wasi Ltda.	38
Tabla 13-3: Despidos y nuevas contrataciones.....	39
Tabla 14-3: Cuentas de Balance Cooperativa Kullki Wasi Ltda.	40
Tabla 15-3: Comportamiento de la cartera Cooperativa Kullki Wasi Ltda.....	41
Tabla 16-3: Gastos y Resultados Cooperativa Kullki Wasi Ltda.	43
Tabla 17-3: Herramientas de Gestión Empresarial	44
Tabla 18-3: Innovación incorporada en la organización.....	47
Tabla 19-3: Gestión de internacionalización de la Cooperativa	49
Tabla 20-3: Valoración del clima Laboral de la organización.....	50
Tabla 21-3: Existencia del plan de igualdad y conciliación familiar que tiene la organización.....	51
Tabla 22-3: Plan de Formación e Indicadores de la organización	53
Tabla 23-3: Tipología de la formación realizada en el último año.	55
Tabla 24-3: Entorno de gestión con grupos de interés e Intercooperación de la organización.....	57

Tabla 25-3: Compromiso ético de la organización	60
Tabla 26-3: Conocimiento sobre la gobernabilidad de la organización	64
Tabla 27-3: Comunicación sobre, elección y renovación de órganos directivos.....	67
Tabla 28-3: Resumen de principales resultados del diagnóstico	69
Tabla 29-3: Información para trámites.....	70
Tabla 30-3: Atención por parte del funcionario.....	71
Tabla 31-3: Demora en la atención.....	72
Tabla 32-3: Conocimiento si la Cooperativa trabaja con valores y principios.	73
Tabla 33-3: Invitación de la Cooperativa a capacitaciones	74
Tabla 34-3: Conocimiento de los socios de la situación económica y financiera.....	75
Tabla 35-3: Confianza en la Cooperativa.....	76
Tabla 36-3: Conocimiento sobre la propiedad de la Cooperativa.....	77
Tabla 37-3: Participación del socio en la elección de representantes	78
Tabla 38-3: Ejecución de crédito en la cooperativa.....	79
Tabla 39-3: Grupos de Interés Internos (Matriz Influencia-Interés).....	92
Tabla 40-3: Grupos de Interés Externos (Matriz Influencia-Interés).....	93
Tabla 41-3: PLAN RESPONSABILIDAD SOCIAL COOPERATIVA. 2022-2025	98
Tabla 42-3: Conclusiones y Recomendaciones	109

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3: Distribución por Sexo del total de bajas de los puestos en la COAC.....	37
Gráfico 2-3: Distribución por Sexo del total trabajadores por puestos en la COAC	38
Gráfico 3-3: Bajas laborales y nuevas contrataciones.....	39
Gráfico 4-3: Tasa de Crecimiento de las Cuantías de Balance	40
Gráfico 5-3: Tasa de crecimiento de la Cartera	42
Gráfico 6-3: Tasa de Crecimiento de Gastos y resultados	43
Gráfico 7-3: Relación porcentual de la utilidad de la herramienta de gestión utilizadas	45
Gráfico 8-3: Relación porcentual de la Utilidad de las herramientas de gestión empleadas.....	46
Gráfico 9-3: Incorporación de la innovación en la organización.....	48
Gráfico 10-3: Impacto de las innovaciones realizadas en la organización.....	48
Gráfico 11-3: Gestión de internacionalización de la cooperativa	49
Gráfico 12-3: Valoración del clima laboral que tiene la organización.....	51
Gráfico 13-3: Existencia de plan de igualdad y conciliación familia en la Coop.	52
Gráfico 14-3: Disponibilidad de un plan de formación en la organización.....	54
Gráfico 15-3: Indicadores de formación por año de la organización	54
Gráfico 16-3: Tipos de formación aplicadas en la organización	56
Gráfico 17-3: Prioridades futuras de la formación en la organización.....	56
Gráfico 18-3: Conocimiento de grupos de interés e Intercooperación.....	59
Gráfico 19-3: Apreciación del compromiso ético de la organización.....	61
Gráfico 20-3: Apreciación de la parte gubernamental de la organización	65
Gráfico 21-3: Difusión de la información sobre elección y renovación de órganos directivos.....	68
Gráfico 22-3: Relación porcentual, de la información recibida para sus trámites	70
Gráfico 23-3: Resultados porcentuales de la atención por parte del funcionario	71
Gráfico 24-3: Resultado porcentual del tiempo de atención.	72

Gráfico 25-3: Los socios conocen los principios y valores de la cooperativa.....	73
Gráfico 26-3: Resultado sobre invitaciones realizadas a los socios.....	74
Gráfico 27-3: Noción de los resultados económicos y financieros de la COAC.....	75
Gráfico 28-3: Confianza que tiene los socios en la cooperativa.....	76
Gráfico 29-3: Conocimiento sobre la propiedad de la Cooperativa.....	77
Gráfico 30-3: Participación del socio en la elección de representantes	78
Gráfico 31-3: Ejecución de crédito en la cooperativa.....	79

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ANTEPROYECTO

ANEXO B: CUESTIONARIO DIRIGIDO A DIRECTIVOS Y EMPLEADOS

ANEXO C: CUESTIONARIO DIRIGIDO A SOCIOS Y CLIENTES

ANEXO D: CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

ANEXO E: REGLAMENTO DE ELECCIONES

ANEXO F: ESTATUTO DE LA COAC. KULLKI WASI LTDA.

ANEXO G: FOTOGRAFÍA DE ENCUESTAS REALIZADAS A DIRECTIVOS Y EMPLEADOS

RESUMEN

Este trabajo de investigación tuvo la finalidad de establecer un diagnóstico para el establecimiento de un plan de responsabilidad social cooperativa para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., considerando que esta institución financiera se encuentra en un sostenido crecimiento y sus actividades han llegado a diversas localidades del país, lo cual ha generado diversas necesidades que son necesarias cumplir en vista del impacto que ocasiona en diversas zonas geográficas y sus miles de socios; la metodología que se utilizó es el método científico con un análisis descriptivo y analítico, como técnica de investigación se utilizó la encuesta aplicada a los directivos y empleados de la COAC, siendo la población de estudio la totalidad del universo conformado por 30 personas de la institución, este proyecto no tiene establecido hipótesis por lo que no se aplicó ningún método estadístico, dentro de los resultados más relevantes se encuentra que la COAC en el aspecto económico cumple con lo que establece la ley, en lo referente al aspecto del medio ambiente tiene deficiencias por lo que se propuso un plan estratégico de responsabilidad social cooperativa para el año 2022, el mismo que contiene objetivos referentes al gobierno corporativo, presencia en la comunidad, trabajo no discriminatorio, formación y capacitación, el aspecto social y medioambiental, como conclusión en la investigación se cumplió con el desarrollo del diagnóstico sobre la RSC de la COAC bajo los principios del cooperativismo.

Palabras clave: <RESPONSABILIDAD SOCIAL COOPERATIVA>, <COOPERATIVISMO>, <MEDIO AMBIENTE>, <PLAN ESTRATÉGICO DE RSC>, <IDENTIDAD CORPORATIVA>



23-11-2022
2202-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

This research work aimed to establish a diagnosis for the founding of a cooperative social responsibility plan for the Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, considering that this financial institution is in a constant growth and its activities have reached various sites in the country, which has generated various needs, that must be met in view of the impact, it has on various geographical areas and its thousands of members. The method used was the scientific method with a descriptive and analytical analysis. The research technique used was the survey applied to the directors and employees of the COAC, making the study population the entire universe of 30 people in the institution. This project has no established hypothesis, so no statistical method was applied. The most relevant result is that the COAC in the economic aspect complies with what is established by law. In relation to the environmental aspect, it has deficiencies, so a strategic plan of cooperative social responsibility was proposed for the year 2022. It includes objectives related to corporate governance, presence in the community, non-discriminatory work, education, training, social and environmental aspects. As a conclusion of the research, the development of the diagnosis on the CSR of the COAC under the cooperatives' principles was fulfilled.

Keywords: <COOPERATIVE SOCIAL RESPONSIBILITY>, <COOPERATIVISM>, <ENVIRONMENT>, <CSR STRATEGIC PLAN>, < CORPORATE IDENTITY >



Leonardo E. Cabezas A.

0601880420

INTRODUCCIÓN

El título de esta investigación es “Diagnóstico Institucional para el establecimiento del Plan de Responsabilidad Social Cooperativa para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.”, que se refiere a una herramienta de útil acceso informativo para la COAC.

La característica de este plan es el de contar con datos relevantes respecto a los principios cooperativos que deben cumplir las instituciones que se encuentran supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Para identificar la problemática se analizó las causas que motivaron el planteamiento de este tema y se refieren a la deficiente información sobre la situación de la RSC en la COAC en cada uno de los principios cooperativos, por lo que en la aplicación del cuestionario a los directivos y empleados se abordó estos puntos.

La investigación se realizó por el interés de desarrollar una propuesta que sirva para que la COAC cuente con este documento para su análisis, la importancia de este estudio tiene relación a algunos criterios que se encuentra en la literatura como se indica sobre la responsabilidad social en el sector cooperativo.

En la metodología se analizaron la teoría y antecedentes sobre la responsabilidad social cooperativa porque se fomenta a que las instituciones cumplan con los principios del bienestar individual y colectivo de la sociedad, para lo cual se aplicó como instrumento de investigación la encuesta con ítems para cada pregunta y se realizó a los 30 empleados de la COAC. Los informantes que se utilizaron formaron parte de la muestra no probabilística y se empleó como parte de la metodología de la investigación.

En la investigación de campo se recopiló la información de los empleados y directivos de la COAC que fue de apoyo para culminar la investigación. Como parte de los objetivos que se planteó en este proyecto se encuentran: Realizar un diagnóstico de los principios cooperativos de la COAC, Identificar las características de los principios cooperativos en la institución y Desarrollar la propuesta de responsabilidad social cooperativa basada en el diagnóstico efectuado.

La distribución de los temas en la estructura del trabajo de investigación contiene el capítulo I, en donde se detalló el marco teórico referencial, los antecedentes de la investigación que aportan información científica sobre la responsabilidad social en las cooperativas, y se resalta los principios cooperativos.

El capítulo II que es el marco metodológico se expone la metodología de la investigación, la descripción de los métodos, los instrumentos de investigación con la encuesta planteada y la población de estudio.

El capítulo III es el marco de resultados y discusión de los resultados, en base a los indicadores del ámbito económico y laboral, además de la gestión empresarial con las herramientas de gestión que utiliza la organización. Más adelante se trata el tema de la innovación que ha incorporado la cooperativa y la Internacionalización de la misma en base a la adopción de principios y prácticas institucionales, capacitaciones y las prácticas de responsabilidad con los temas ambientales y la gobernabilidad cooperativa. Este capítulo también considera los resultados de la recolección de datos de dos cuestionarios dirigidos a los empleados y directivos de la cooperativa y a los socios de la misma y la propuesta como resultado final.

En esta investigación se adjuntan también las conclusiones, las recomendaciones, el glosario, la bibliografía, los anexos y la certificación de la revisión de la estructura.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes de Investigación

En lo relacionado a los antecedentes de la investigación, se recurrió a varios estudios que aportaron una base científica para el conocimiento de la situación de las cooperativas de ahorro y crédito sobre la responsabilidad social cooperativa.

Piedra (2019) efectúa en su artículo científico sobre “Responsabilidad Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador: una medición desde la web”, la medición de la RSC en el mes de octubre del año 2018 con indicadores basados en el Global Reporting Initiative (GRI), categoriza a las COACs según el nivel de su RSC, encontrándose que las cooperativas que se encuentran en el segmento 1, tienen mejores prácticas de RSC que las otras COACs ubicadas en otros segmentos, además indicó en su estudio que las cooperativas del segmento 1 tienen más prácticas económicas que sociales; de igual forma se estableció un marco teórico referencial sobre la RS Cooperativa.

Las sociedades cooperativas son parte de la economía social, entendiéndose que esta economía tiene una participación económica con elementos como la participación democrática, la justicia y la solidaridad, por lo que este tipo de organizaciones que se conforman no solo para obtener beneficios económicos sino sociales, tienen un fundamento ético, orientadas en lo social y con sostenibilidad como recomienda la guía del Global Reporting Initiative (GRI) (Piedra, 2019).

Así mismo (Castilla-Polo, Gallardo, & Sánchez, 2015) señala, que los Stakeholders tienen un papel importante en las organizaciones cooperativas, por lo que todas las actividades de las COACs, tienen que estar orientadas a cumplir las necesidades o intereses de estos segmentos: clientes, socios, proveedores, sociedades o accionistas; en esta parte se realizó una clasificación en dos tipos de Stakeholders, los primeros son los que se relacionan a los clientes, sociedad y accionistas que son llamados los “colectivos”, estas personas se encuentran dentro de las posibles afectaciones hacia la empresa sino se toman las medidas estratégicas necesarias y el segundo grupo que lo conforman los empleados y los proveedores, que pueden ser afectados por las acciones que realice la empresa; en este sentido las cooperativas tienen que mantener una actitud con sus actuaciones a través de los principios cooperativos.

Para (González & Hidalgo, 2020), en su Tesis “Responsabilidad Social y Sostenibilidad Corporativa: Un Estudio Aplicado al Sector Cooperativo de Ecuador, la responsabilidad social en el campo de las cooperativas en Ecuador”, está directamente relacionada con el ámbito de la Economía Popular y Solidaria (EPS), que es un sistema que fue aprobado por la Constitución de Montecristi del año 2008. La EPS fundamenta sus principios en el posicionamiento de la persona sobre el capital, en base a la solidaridad, la ayuda mutua y comunitaria, la igualdad y la autogestión, que son conceptos contrarios al sistema económico neoliberal.

Para los autores arriba citados, la responsabilidad social del cooperativismo en Ecuador tiene efectos positivos considerando el resultado de las dimensiones de la RSC sobre las dimensiones de la sostenibilidad corporativa. La aplicabilidad de la responsabilidad social les permite a las cooperativas afianzar su identidad corporativa y creando espacios, aunque incipientes de aportes a la sostenibilidad ambiental, económica y laboral.

La investigación desarrollada por (Lascano & Lema, 2019), “La responsabilidad social empresarial y el desempeño financiero del sector cooperativo segmento 1 del cantón Ambato”, está enfocada metodológicamente en un enfoque cuantitativo que recolecta, analiza y vincula los datos para analizar el aporte a la RSC de las cooperativas. La aplicación de los valores de la responsabilidad social, son evaluados en función del desempeño financiero alcanzado, verificando la información primaria de balances sociales de los últimos 3 años de trabajo y el cumplimiento de sus responsabilidades con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

El trabajo de investigación “La responsabilidad social empresarial y la rentabilidad del sector cooperativo segmento 1 del cantón Ambato”, desarrollado por (Sánchez & De La Cruz, 2021), busca conocer la influencia de la aplicación de la responsabilidad social en el incremento de la rentabilidad financiera de las cooperativas del segmento 1 del cantón Ambato, en base a un enfoque cuantitativo que les permita receptar la información necesaria para el análisis de la variable planteada.

Sánchez y De La Cruz (2021), concluyen en su trabajo que las diversas cooperativas analizadas si cumplen con prácticas de responsabilidad social, unas en mayor grado que otras, pero que finalmente son positivas comparadas con la rentabilidad obtenida. El mayor beneficio para las instituciones de crédito analizadas, se puede evidenciar en que los socios responden con mayores aportes a las cooperativas y se ven acrecentadas sus relaciones financieras en general.

La investigación “La Intermediación Financiera y la Responsabilidad Social del Sector Cooperativo Indígena de la Provincia de Tungurahua”, de (Paredes & Altamirano, 2019), es una investigación cuali-cuantitativa, bibliográfica, de campo, descriptiva y correlacional. El trabajo se realizó en base a la información proporcionada por gerentes, contadores, administrativos y financieros de las cooperativas, señalando que la colaboración de los funcionarios y los datos recabados permitieron un trabajo acorde con los objetivos planteados.

Las conclusiones que señalan los autores Paredes y Altamirano (2019), es que entre las cooperativas analizadas existen niveles constantes de crecimiento en cuanto a la captación de recursos que van del 5 al 15% en el año 2018. El nivel de cumplimiento de los compromisos de responsabilidad social con la comunidad, sus colaboradores y los socios se encuentran en un rango medio, lo cual da como resultado que la intermediación financiera de las instituciones es positiva según las expectativas planteadas por los directivos. El trabajo concluye con recomendaciones para mejorar los planes de aplicación de la responsabilidad social y el monitoreo constante para tener mejores indicadores para cada una de las cooperativas.

La autora Janneth Gualancañay Ilbay (2017), de la Universidad Técnica de Ambato, con su trabajo de tesis “Balance Social como herramienta de medición y control de la Responsabilidad Social en el sector cooperativista de la ciudad de Ambato.” expone que el sector cooperativo es fundamental para la economía del país y que con un sistema de información adecuada se puede transparentar las actividades que se realizan con los grupos de interés. Además, esta autora identifica que existe un problema con el incumplimiento de las normativas legales que son promulgadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, situación que afecta a la reputación de estas organizaciones, se describe en este trabajo las recomendaciones para que se realicen actividades de control en las operaciones de forma general.

El autor Fabián Reyes (2017) de la Pontificia Universidad Católica, contribuye con su trabajo de tesis con el tema “Modelo de gestión basado en responsabilidad social empresarial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.” en el cual describe que su trabajo sirvió para la creación de un fondo para el manejo de la responsabilidad social, el mismo que se encuentra en el plan operativo anual, a través del cual se logró tener actividades relacionadas al reciclaje de botellas plásticas en la comunidad y la realización de un protocolo para la atención de clientes.

Un primer trabajo de la investigación sobre el modelo de gestión basado en responsabilidad social empresarial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. tiene una metodología cuali-

cuantitativa y se utilizó tanto cuestionarios como entrevistas, se obtuvo la creación de un fondo para el manejo de la responsabilidad social, el mismo que se encuentra en el plan operativo anual, a través del cual se logró tener actividades relacionadas al reciclaje de botellas plásticas en la comunidad y la realización de un protocolo para la atención de clientes (Reyes F. , 2017).

Estas referencias bibliográficas en especial relacionadas con trabajos de titulación, tienen como propósito orientar a las organizaciones con respecto a la implementación de la RSCoop como componente estratégico del sistema de gestión de dichas organizaciones, aunque no todos profundizan su investigación en una de los grupos de interés más importantes como lo es el recurso humano, pues a partir de las buenas prácticas al respecto, las cooperativas podría liderar procesos más sostenidos para fomentar el desarrollo económico local y por ende la mejor calidad de vida para sus socios y colaboradores.

1.2. Marco teórico

1.2.1. *Conceptos de responsabilidad social cooperativa*

Con respecto a la responsabilidad social cooperativa, se encuentra descrito en la página web de la Cooperativas de las Américas (2021) que la responsabilidad es fundamental como parte del sistema solidario, el objetivo es demostrar a la sociedad que el comportamiento de estas instituciones es correcto y transparente, aunque no existe un concepto generalizado de la responsabilidad social cooperativa, se considera que se ha consensado que son las acciones voluntarias que tienen las instituciones relacionadas a la protección del medio ambiente, al desarrollo de la comunidad, al respeto de los derechos humanos y también de los derechos laborales que tienen los colaboradores de las instituciones.

Se establece además que las cooperativas han dado lugar a un movimiento que inició con la responsabilidad social cooperativa, debido a la composición de estas instituciones forman parte sus miembros que voluntariamente han adoptado la gestión democrática teniendo resultados más allá que sus ganancias económicas, enfocándose en la responsabilidad social cooperativa que se basa en los valores como la ayuda hacia los demás, democracia, igualdad, solidaridad con los demás, equidad con sus colaboradores, honestidad con sus acciones y transparencia en toda la información que se maneja (Cooperativas de las Américas, 2021).

La Responsabilidad Social Cooperativa se encuentra actualmente en construcción, porque sus procesos son continuos en cada una de las instituciones, debido además que las cooperativas son el resultado de las comunidades a las que se pertenecen, se puede considerar que estas instituciones son en sí mismo responsables con la sociedad, se puede manifestar por lo tanto, que la responsabilidad social cooperativa se basa en la doctrina del cooperativismo que observa los valores y los principios que se encuentran dentro de este sistema; lo que ha producido el movimiento de la responsabilidad social cooperativa (Cooperativas de las Américas, 2021).

Según la definición de la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) se estableció en el Congreso de Inglaterra en 1995 que una cooperativa es una asociación de personas que se asociaron de forma voluntaria para trabajar por sus necesidades económicas, sociales, culturales y que para ello conformaron una organización que es democrática y que pertenece a todos de forma conjunta (Lacovino, 2016). La actividad cooperativa tiene el fin de establecer respeto por la identidad cooperativa que se refleja en sus valores y en sus principios, de la misma forma no solo el cumplimiento del logro de sus objetivos económicos son prioridad sino sus relaciones cooperativas con los stakeholders, que a diferencia de otro tipo de empresas estas organizaciones tienen esta ventaja competitiva, con la participación de sus socios como parte de los stakeholders, por lo que su responsabilidad social cooperativa se demostrará a través de la gestión y en la creación de valor en las relaciones con sus socios (Castilla-Polo, Gallardo, & Sánchez, 2015).

Respecto a este criterio, Wanyama, Develtere y Pollet (2009) establecen el criterio sobre el modelo cooperativo que se refiere a sus principios y valores, puesto que los principios son parte de la filosofía empresarial, así como sus valores son parte de la ética de las organizaciones, la responsabilidad social cooperativa se refiere a que la organización respete sus principios y sus valores estimados en su filosofía a través de sus actuaciones coherentes y correctamente establecidas.

El concepto de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es un modelo de gestión que se aplica en empresas públicas o privadas, con o sin fines de lucro, para que sus acciones impacten de manera positiva en el ambiente, los derechos y libertades de las personas y en la comunidad. El término RSE puede ser tan amplio como el movimiento de mercancías, las migraciones y la contaminación ambiental (Jiménez, Gessa, & Baena, 2021), por ello es importante establecer que la Responsabilidad Social Cooperativa se refiere a que las sociedades cooperativas observan sus actuaciones desde un punto de vista solidario y no solo económico (Castilla-Polo, Gallardo, & Sánchez, 2015).

La responsabilidad social del sector cooperativo, a pesar de sus conceptos sólidos y claros, es un proceso dinámico en cuanto a las nuevas necesidades de sus socios y la colectividad en un escenario que atraviesa cambios políticos, económicos, de salud pública y de inestabilidad laboral que requieren adaptaciones en las políticas de prestaciones de las cooperativas, para responder ágil y eficientemente a las necesidades de los clientes. Las cooperativas tienen presencia en múltiples actividades de sectores formales e informales del campo y la ciudad que no están considerados por el sistema bancario, por lo cual, el cooperativismo se convierte en fuente de ahorro y de crédito para sectores frágiles del país (Labrador, 2020).

En la literatura se encuentran criterios sobre la responsabilidad social cooperativa. El autor Labrador (2020) señala que la responsabilidad social cooperativa es la gestión voluntaria que una organización realiza en función a las necesidades de sus socios, el análisis de sus actividades, capacidades y recursos, tomando en cuenta los valores cooperativos y la gestión social-solidaria que debe realizar.

Continuando con el análisis de la responsabilidad social cooperativa, se determina con los autores Tamayo y Ruiz (2018) que se puede considerar como las decisiones que se toman dentro de las organizaciones para evitar causar efectos negativos en el ambiente, la sociedad y las personas directa e indirectamente involucradas en su trabajo.

Además, estos autores añaden que el concepto de responsabilidad social está ligado a la conciencia de individuos o grupos sin necesidad de verse obligados a cumplirlas, sino al actuar en conciencia y ética por el bien de todos.

El autor Palacio (2020) indica que la responsabilidad social cooperativa también ayuda a tener prácticas que sean empáticas con la sociedad o con los consumidores, por lo que si la organización asume este comportamiento para alcanzar una ventaja competitiva.

En la literatura científica se encuentra a Vallaey (2020) que indica que la responsabilidad social cooperativa permite a los directivos realizar un debate sobre la práctica responsable y su beneficio de obtener de parte del gobierno ciertas rebajas o reducciones de impuestos o facilidades para los pagos fiscales, porque la organización asume realizar responsablemente sus acciones con la sociedad.

La responsabilidad social cooperativa tiene como base primaria el principio de solidaridad en función de brindar servicios a sus cooperados en igualdad de condiciones y sin discriminar sus condiciones sociales ni económicas. A diferencia del sistema bancario tradicional, el cooperativismo es en esencial solidario y dirige su accionar al trabajo conjunto para el desarrollo comunitario. Los valores del modelo empresarial cooperativo se basan en la participación democrática, la equidad, la igualdad y

la solidaridad, anteponiendo el servicio sobre las ganancias financieras (Alianza Cooperativa Internacional, 2021).

1.2.2. *La ACI sobre la responsabilidad social cooperativa*

La Alianza Cooperativa Internacional (ACI) es un organismo que está representando a todas las cooperativas en el mundo, tiene como ideología el apoyo mutuo de las instituciones que se promulga desde su creación el 4 de julio de 1998; en la publicación de noviembre de este mismo año, en Buenos Aires, Argentina se publicaron los resultados sobre el Balance Social Cooperativo Integral, en el mismo que se describe que el balance cooperativo integral es aquel que tiene información económica y social, datos internos y externos, dan como referencia sobre la evaluación en las cooperativas sobre la integralidad de estos exámenes y que no solo en las cooperativas se debe evaluar un solo entorno (Lacovino, 2016).

La ventaja de que en las cooperativas se realice una evaluación social se observa a lo interno y en lo exterior, en lo interno: a) se obtiene información sobre las relaciones entre los involucrados en la cooperativa como son empleados, funcionarios y asociados, b) se pueden ponderar todas las actividades o acciones para que estén relacionadas con los principios del sistema cooperativo, c) se pueden identificar las necesidades de los asociados y de terceras personas o usuarios, d) se identifican las necesidades de los empleados, e) se puede identificar cuáles son los conflictos que se producen, estos se identificarán con anticipación, porque se identificará los grupos que se han formado que generan los conflictos, f) se puede planificar las acciones, considerándolas dentro de los principios cooperativos, g) se tiene como ventaja porque se pueden atender a tiempo las necesidades económicas y concretas de la cooperativa, h) se presenta como ventaja que se promueve realizar la política de la cooperativa tanto internamente como externamente (Lacovino, 2016).

En el aspecto externo existen también ventajas de realizar la evaluación social en las cooperativas porque se puede: a) presentar un informe sobre la identidad de la cooperativa a las entidades de control, b) demostrar que las funciones de las cooperativas son de carácter

social y no son de acciones económicas, c) se puede demostrar a la comunidad exponiendo lo que se ha realizado por la sociedad (Lacovino, 2016).

Como conclusión se determinó que los principios que se promulgan en el cooperativismo son importantes para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. debido a que son parámetros que la institución puede seguir para mejorar su responsabilidad social cooperativa.

1.2.3. *Casos de RSCoop en el Ecuador*

En el Ecuador se pueden mencionar tres casos concretos en COACs que tiene a la RSCoop como parte de su sistema integrado de gestión, a fin de entender de manera objetiva, sus experiencias y resultados al respecto:

1.2.3.1. *RSCoop de COOPROGRESO*

Los datos respecto a la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPROGRESO publicados en el informe de sostenibilidad del año 2018, determina que existe un área de Responsabilidad Social Cooperativa, cuya base de gestión se refiere al buen gobierno corporativo, control democrático de miembros, nombramiento del gobierno, funciones del buen gobierno, riesgos y eficiencia, defensa del consumidor, grupos de interés, transparencia informativa, así también la gestión social y ambiental de esta Cooperativa de Ahorro y Crédito, se refiere a la equidad de las contrataciones, política de salarios, intereses colectivos, seguridad y salud ocupacional, desarrollo de la comunidad, programa educación para el desarrollo, programa salud y bienestar, beneficios para los colaboradores, trabajo comunitario; en la dimensión ambiental se analizan las certificaciones, utilización de materiales reciclaje, consumo energético, reducción del consumo energético, uso del agua, emisión de gases efecto invernadero y eliminación de desechos (Cooprogreso, 2018).

Tabla 1-1: Principio 1 COAC Cooprogreso

Apartado	Membresía abierta y voluntaria
Caracterización de los socios	Clasificación de los socios por antigüedad, por su personería jurídica, por su estado civil, por su edad, instrucción, género.
Accesibilidad asociativa y cooperativa	Accesibilidad asociativa, procedimientos para el ingreso de nuevos socios, política de no discriminación para los socios.
Retiro de asociados	Retiro de asociados y sus causales, procedimientos de salidas de socios, retiro de asociados por discriminación.

Fuente: Cooprogreso (2018)

Tabla 2-1: Principio 2 COAC Cooprogreso

Apartado	Control democrático de los miembros
Gobierno	Medidas para mejorar el conocimiento colectivo, relación de la remuneración Función del órgano superior para identificar los impactos, riesgos sobre las oportunidades económicos, ambientales y sociales, funciones, procesos y evaluaciones de desempeño.

Fuente: Cooprogreso (2018)

Tabla 3-1: Principio 3 COAC Cooprogreso

Apartado	Participación económica de los miembros
Gobierno	Proceso para transmitir las preocupaciones al órgano superior, número de preocupaciones, relación con los grupos de interés.
Concentración de los aportes sociales	Concentración de aportes sociales
Utilización de utilidades o excedentes	Utilización de utilidades y excedentes, distribución de utilidades
Valor agregado cooperativo	Valor agregado cooperativo

Fuente: Cooprogreso (2018)

Tabla 4-1: Principio 4 COAC Cooprogreso

Apartado	Autonomía e independencia
Acceso a cargos institucionales	Acceso a cargos institucionales, caracterización de órganos, normativa órganos de gobierno
Control democrático de los socios	Asistencia a la asamblea
Equilibrio real del poder entre sus asociados	Compras a proveedores, proveedores socios
Gobierno	Estructura de gobierno
Transparencia informativa	Identificación de grupos de interés, transparencia informativa, medios para comunicar la información
Estructura del patrimonio	Estructura financiera

Fuente: Cooprogreso (2018)

Tabla 5-1: Principio 5 COAC Cooprogreso

Apartado	Educación, formación e información
Prelación del trabajo sobre el capital	Programas de trabajo social, programas de beneficio colectivo.
Educación, capacitación y comunicación	Plan de capacitación para socios, gobierno y socios, perfil socioeconómico, inversión en capacitación, actividades desarrolladas, medios para dar a conocer la organización.

Fuente: Cooprogreso (2018)

Tabla 6-1: Principio 6 COAC Cooprogreso

Apartado	Cooperación entre Cooperativas
Cooperación e integración del sector económico, popular y solidario	Acuerdos con la SEPS, participación en órganos de integración, inversión en la SESPS, acuerdos de apoyo y colaboración
Autogestión y autonomía	Acuerdos con otras organizaciones externas, pertenencia a gremios o cámaras

Fuente: Cooprogreso (2018)

Tabla 7-1: Principio 7 COAC Cooprogreso

Apartado	Compromiso con la comunidad
Medio ambiente	Compromiso con el medioambiente, política ambiental, colaboradores formados en medio ambiente.
Prelación del trabajo sobre el capital Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental	Empleados de la comunidad, políticas de contratación.
Cumplimiento regulatorio	Valor monetario de las multas por el incumplimiento de la normativa, en relación con el suministro de productos y servicios.

Fuente: Cooprogreso (2018)

1.2.3.2. *RSCoop en CACPECCO*

La Cooperativa de la pequeña industria de Cotopaxi (CACPECO), tiene principios de buen gobierno cooperativo, que se basa en los principios de la Alianza Cooperativa Internacional de las Américas (ACI):

- Membresía abierta y voluntaria
- Control democrático de los miembros
- Participación económica de los miembros
- Autonomía e independencia
- Educación, formación e información
- Cooperación entre Cooperativas
- Compromiso con la comunidad

La política de sostenibilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Industria de Cotopaxi, se centra en la creación del valor económico, administrando los recursos de sus socios con transparencia e integridad, por lo que se orientan al logro de los siguientes resultados: 1) Fin de la pobreza, 2) Trabajo decente y crecimiento económico, 3) Acción por el clima; los logros que se determinan en cada uno de los resultados se refieren a la dinamización de la economía de los socios en el caso del resultado de fin de la pobreza, de igual forma se garantiza las condiciones laborales de sus colaboradores y se impulsa la productividad económica en los sectores donde se colocan los créditos, finalmente en el tercer resultado la COAC tiene medidas que mitigan el impacto ambiental, con políticas y procesos establecidos para lograr este objetivo (Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Industria de Cotopaxi, 2021).

1.2.3.3. *RSCoop en la COAC 23 de Julio*

De igual forma en la memoria de sustentabilidad del año 2018 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio se observan políticas de responsabilidad social cooperativa, con la política económica a través del desarrollo de sus actividades de forma ética y transparente, considerando los principios cooperativos para beneficio de los grupos de interés, en la política social se establece que el mejoramiento de la calidad de vida de sus socios, colaboradores y la comunidad se observa a través de proyectos para fortalecer su desarrollo sostenible; en el ámbito de la política ambiental se promueve y se gestiona el uso adecuado de los recursos naturales, considerando la disminución o reducción del impacto hacia el ambiente, reutilizando y reciclando para ayudar al medioambiente; de igual forma a través de la política general de la responsabilidad social la Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio se sustenta en un sistema de gestión que incluye a los grupos de interés (Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio, 2018).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio, forma parte del Pacto Global red Ecuador que forma parte del Pacto Global como parte de la iniciativa de las Naciones Unidas, observando los siguientes 10 principios

1. Apoyo y respeto a los derechos humanos
2. No involucrarse en asuntos de abusos de los derechos humanos
3. Ser una institución respetuosa de la libertad asociación y del derecho a la negociación colectiva
4. Observar la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio
5. Contribuir a abolir el trabajo infantil
6. Eliminar la discriminación sobre el empleo y la ocupación
7. Observar los problemas ambientales
8. Realizar acciones para adoptar medidas de responsabilidad social
9. Ser parte del uso de tecnologías que sean inocuas para el medio ambiente
10. La institución se compromete a trabajar contra la corrupción, sea esta extorsión o soborno (Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio, 2018).

Sobre el balance social cooperativo en Argentina, el estudio de Lacovino (2016) indica que se refiere a la recopilación y a la evaluación de la información que contienen indicadores sociales sobre la dimensión social de la responsabilidad social cooperativa, este balance social está en concordancia con lo que estipula la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) que describe sobre la necesidad de

realizar una evaluación de área en la educación cooperativa, que se debe basar en la planificación que las instituciones cooperativas realicen así como el informe que entregan a los entes reguladores de las cooperativas.

1.2.4. *La Responsabilidad Social Cooperativa Normas y Guías internacionales*

Si se analiza el compromiso de la RSE tiene diversos instrumentos internacionales que promueven su cumplimiento a todo nivel en el mundo como el Pacto Mundial de la ONU; el Libro Verde de la Comisión Europea; la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas de la Organización Internacional del Trabajo; Comunicaciones de la Comisión Europea en materia de RSE; La Norma ISO 26000; Certificación SA 8000; el Global Reporting Initiative (GRI); entre otras, que buscan reglamentar los aportes de responsabilidades en todos los campos y en todos los países del mundo, para medir su nivel de aplicación y el compromiso que adquieren las empresas (Pérez, Cargallo, Ana, & Esteban, 2019).

En este sentido, en la Responsabilidad Social Cooperativa se observan las prácticas que se desarrollan en la Cooperativas de Ahorro y Crédito, con lo cual se puede medir su desempeño social, las COACs forman parte del sistema de economía social, por lo que se puede medir sus valores y principios con la Guía de la GRI que establece que los principios de la economía social son: 1) Primacía del objeto social sobre el capital, 2) Adhesión voluntaria y abierta, 3) Cultura empresarial orientada con participación y democracia, 4) Importancia que se le dé al interés de las personas de forma conjunta, 5) Aplicación de principios de solidaridad, 6) Autonomía respecto a los poderes públicos, 7) Aplicación de los excedentes obtenidos en beneficio común (Castilla-Polo, Gallardo, & Sánchez, 2015).

De igual forma como la Guía Global Reporting Initiative (GRI) establece elementos para la responsabilidad social cooperativa, las COACs también pueden guiarse con otro tipo de normas como la Norma ISO 26000, aporta en sus principios una clara definición de la RSE, sosteniendo que tiene como propósito fomentar entre las empresas la responsabilidad frente al impacto que ocasionan sus actividades el desarrollo sostenible, el bienestar y la salud. La Norma ISO 26000 también señala que las empresas deben considerar a sus stakeholders o grupos de interés, actuar de manera ética y transparente y aplicar los principios de la RSE en todas y cada una de las actividades de la empresa, más no, como una sección de la misma (Moyano & Rivera, 2017).

La evolución de los conceptos de la responsabilidad social según la teoría financiera y los grupos de interés conocidos como los stakeholders, ha puesto en evidencia los conflictos de intereses entre accionistas, administradores, clientes, socios, competidores y la comunidad. La reputación que logran las empresas por las aplicaciones de los principios de la RSC, es un indicador que les permite poder crear mejores y provechosos vínculos con los grupos de interés sin descuidar los márgenes de rentabilidad financiera que buscan las empresas. La RSC es un potenciador de mejores niveles de ventaja competitiva y de rentabilidad (Salazar & Gutierrez, 2018).

La preocupación mundial por los problemas del desarrollo sostenible, se dio en base a la gestión de las Naciones Unidas y su Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y Desarrollo, que en el año 1987 presentó a la Asamblea General de la ONU, el “Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo” (Asamblea General ONU, 1987). Este informe que también es conocido como Informe Brundtland, propuso estrategias medioambientales para el desarrollo sostenible en los campos ambiental, social y económico, logrando aglutinar en un solo esquema, la idea que la afectación de la calidad de vida de muchos habitantes en el mundo, es el resultado de un proceso que atenta contra la naturaleza, la justicia social, las oportunidades económicas y el desarrollo de los pueblos (Barrio, Estrella, 2018).

El sector financiero tanto bancario como cooperativo, independientemente del tamaño y el sector en el cual trabajan, es susceptible de formar parte de las demandas de prácticas justas de un trabajo que cumpla con niveles de responsabilidad social en cuanto al accionar interno con sus colaboradores y externos con ofrecer un servicio lícito, justo y de bienestar colectivo, aportando al desarrollo sostenible y el principio de igualdad de condiciones para todos (Reyes & Morales, 2020).

La responsabilidad social cooperativa tiene como base primaria el principio de solidaridad en función de brindar servicios a sus cooperados en igualdad de condiciones y sin discriminar sus condiciones sociales ni económicas. A diferencia del sistema bancario tradicional, el cooperativismo es en esencial solidario y dirige su accionar al trabajo conjunto para el desarrollo comunitario. Los valores del modelo empresarial cooperativo se basan en la participación democrática, la equidad, la igualdad y la solidaridad, anteponiendo el servicio sobre las ganancias financieras (Alianza Cooperativa Internacional, 2021).

La normativa legal ecuatoriana, a través de sus distintas leyes, acuerdos y reglamentaciones, sin dejar de citar a la Constitución de la República, hacen referencia a la obligación de trabajar por un ambiente

sano, a todo el sector productivo tanto del sector público como del privado, buscando coordinar acciones en favor del desarrollo sustentable en todos los campos de sus actividades. Estas consideraciones legales también se encuentran en diversas Ordenanzas municipales que rigen el trabajo dentro de sus territorios (Centro de Comunicación Corporativa, UDLA, 2020).

Otro aspecto que la legislación ecuatoriana señala en varias de sus normativas, son los derechos de los usuarios y consumidores de recibir productos y servicios que no atenten en su proceso de elaboración a la salud de todos los involucrados y al ambiente del entorno. Este derecho de los usuarios es respaldado en diversas leyes que abarcan la materia prima, los combustibles, el proceso de elaboración, las envolturas y todo el proceso de entrega final, que no deben atentar a los derechos ciudadanos para lograr una buena calidad de vida (Pineda, Erazo, Álvarez, & Cárdenas, 2021).

Como parte importante de este apartado es el criterio que se encuentra en el trabajo desarrollado por Mayorga, Masabanda, Garcés & Toaza (2019) que manifiestan sobre la necesidad de analizar las responsabilidades sociales en las entidades cooperativistas, debido a la recomendación de que en sus reportes incluyan la contribución a la sociedad, en el aspecto social, ambiental y económico, pues se ha observado que en el país se ha desarrollado de forma escasa este tema, debido a que las organizaciones cooperativistas crecieron desmedidamente, por la ausencia de leyes que en su momento no se promulgaban lo que ocasionó el cierre de algunas instituciones por el manejo deficiente.

1.2.5. *Normativa SEPS*

El Sistema de Economía Popular y Solidaria, tiene un organismo de control denominado Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), el mismo que regula a cooperativas de Ahorro y Crédito, mutualistas, cajas de ahorro y bancos comunales; el sistema popular y solidario nació en las mismas comunidades como respuesta a la satisfacción de sus necesidades colectivas, el buen vivir o *sumak kawsay*, que se incluyó en la Constitución del Ecuador en el año 2008, determina y promueve el desarrollo de los pueblos, comunidades y nacionalidades, por lo que la SEPS se encarga de regular, controlar y también promulgar el fomento de estas organizaciones dentro del marco institucional legal (Mayorga, Masabanda, Garcés, & Toaza, 2019).

En el Artículo 1 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria se establece que se entiende por economía popular y solidaria al sistema que tiene una organización económica, al que pertenece

un colectivo de personas que se organizan de forma individual o en conjunto para producir, comercializar, o financiar el consumo de productos o servicios, que generen ingresos y que aporten a su calidad de vida, cuidando la naturaleza que esté orientada al buen vivir de las personas (Asamblea Nacional, 2011).

En el Artículo 4 de esta ley también se señala que estos colectivos se guiarán por los siguientes principios: a) el buen vivir y observarán el comercio justo, b) estará el trabajo sobre el capital y el interés colectivo sobre el particular, c) el desarrollo del comercio justo, de forma ética y responsable, d) se respetará la equidad de género, e) se respetará la identidad cultural de los pueblos, f) se permitirá la autogestión de estas organizaciones, g) se deberá incluir la responsabilidad social, ambiental, la solidaridad y la rendición de cuentas de estas organizaciones y h) se producirá la distribución de forma equitativa y solidaria de todos sus excedentes (Asamblea Nacional, 2011).

En la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en la sección 3 indica que el sector cooperativo, lo conformarán las cooperativas a través de las cuales las personas se han unido para la satisfacción de sus necesidades sociales, económica o culturales y manifiesta que aquellas estarán sujetas a los principios y valores del cooperativismo como a las buenas prácticas del buen gobierno corporativo, para lo cual tendrán un estatuto, se clasificarán por grupos según a su pertenencia como pueden ser de vivienda, consumo, ahorro y crédito o servicios; respecto a las cooperativas de ahorro y crédito se encuentran dentro del Título III del Sector Financiero Popular y Solidario, las mismas que forman parte las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas de ahorro y bancos comunales (Asamblea Nacional, 2011).

De igual forma dentro de lo estipulado en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, se establece que las organizaciones que pertenecen a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, incluirán en sus informes de gestión el cumplimiento de los objetivos sociales y de los principios a través de la descripción de su balance social (Mayorga, Masabanda, Garcés, & Toaza, 2019).

Según el estudio de Piedra et al (2019) establecieron que para el año 2018, en el Ecuador existían 617 cooperativas de ahorro y crédito encontrándose clasificadas en el segmento 1,2,3,4 y 5; estas organizaciones tienen una representación del 26% dentro del sistema financiero del país, además de tener principios cooperativos en sus organizaciones.

Para el presente año 2021 con los datos encontrados en la Economía Popular y Solidaria se tienen los siguientes parámetros por segmento:

Tabla 8-1: Tipo y saldo de los activos de las COACs por segmentos

Segmento	Activos
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021)

En la tabla 1 se determina que las COACs por segmentos se clasifican de conformidad a los millones de dólares por activos.

De acuerdo a la información establecida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para el año 2020, en el Ecuador hay un total de 535 COACs que se encuentran clasificadas en los segmentos 1, 2, 3, 4 y 5, con los siguientes porcentajes:

Tabla 9-1: Número de COACs por segmento

Segmento	Total de COACs
1	41
2	45
3	81
4	169
5	199
Total	535

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021)

1.2.6. *Concepto de Stakeholders*

Los stakeholders o grupos interesados, son aquellos que tienen relación o son afectados por las decisiones y actividades que realizan las empresas, ya que fuera de toda organización, existen personas o entidades que están relacionadas con el negocio que se desarrolla. También los stakeholders influyen en las empresas, ya que estos grupos de interés permiten que las actividades externas del negocio se desarrollen de buena o mala manera, siendo en este caso, la misma empresa la que sufriría las consecuencias en caso de darse una relación conflictiva o interesada (Stocker, Cunha, & Gama, 2019)

La teoría de los stakeholders fue propuesta por el profesor Edwar Freeman, en su libro *Strategic Management Stakeholders Approach* publicado en el año 1984, donde señala que los interesados no solo son los inversores, empleados, proveedores y clientes, sino también organismos del Estado, futuros empleados y clientes, socios, competidores y público en general, a los cuales ha llamado grupos de interés. La teoría de Freeman logra incluir en los intereses corporativos, además de los recursos y el mercado, a actores sociales y políticos que inciden de forma directa o indirecta en los negocios (Cortés & Cortés, 2017).

El grupo de stakeholders está conformado por individuos que se encuentran al interior y al exterior de la empresa, tales como los accionistas, ejecutivos, trabajadores, proveedores, clientes, competidores, comerciantes, funcionarios públicos e instituciones del gobierno, financistas y cualquier organización o persona que tenga relación directa o indirecta con el negocio (Valencia, Escobar, & Calderón, 2018).

No solamente son considerados stakeholders los grupos de interés que se relacionan con la empresa, sino que también pueden ser las mismas empresas competidoras que se encuentren dentro y fuera del país que se afectan de manera directa o indirecta por el accionar de la otra. Las actuales herramientas digitales y sus diversas plataformas permiten que se haga público cualquier evento sin considerar si beneficia a unos y perjudica a otros. Esta es una de las mayores preocupaciones por los stakeholders ya que pueden influir de manera determinante en el presente y futuro de cualquier negocio (Márquez & Moret, 2020).

Los stakeholders no son un grupo inactivo ni permanente en su relación con las empresas, ya que estos van acompañados con el desarrollo de las organizaciones. Es natural que los stakeholders aparezcan a medida que aumenta la participación de la empresa en el mercado, y se sumen nuevos interesados entre los proveedores, colaboradores o clientes, sin dejar de mencionar a colectivos que ejercen actividades de reclamos por las afectaciones al medio ambiente, los derechos humanos y el acceso a servicios que son difíciles de alcanzar para cierto grupo de la población. Estos nuevos grupos de interés aparecen porque se amplía el mercado y se afectan nuevos intereses, ya sea de los competidores o la misma población (Roldán, 2021).

Existe también una relación que aparentemente no tendría significado para la organización si es mirada a simple vista, pero, podría tener mucha influencia si se permite llevar una mala relación a la propia empresa, se trata de las relaciones entre stakeholders, que a veces se complican por existir intereses encontrados que no pueden coexistir sin causar malestar y pérdidas de beneficios (Franco, Hidalgo, & Castaño, 2021).

Unos de los mayores principios que deben existir entre los grupos de interés o stakeholders, es la ética de sus actuaciones mediante reglas explícitas y escritas sobre los principios de relaciones no malintencionadas. La influencia directa e indirecta debe tener como fondo actuaciones honestas que no perjudiquen a los otros actores, es verdad que la ley castiga las malas actuaciones que perjudican a los demás, pero un comportamiento ético va más allá de lo que dice la ley, por lo que se necesita actuaciones con principios éticos, sin que medie el temor a demandas legales (Cardona, Mejia, & Hernández, 2020).

Según varios académicos, las relaciones de la empresa con los stakeholders debe ser una prioridad en vista de las repercusiones que se derivan de esas relaciones. Para esto plantean que debe existir un amplio trabajo de relaciones públicas que desarrollen relaciones saludables y comprometidas con el accionar de la empresa. Existen relaciones que se pueden volver críticas por los vínculos a veces no entendido que terminan perjudicando al negocio y resquebrajando las relaciones entre los socios (Espinosa, 2018).

El manejo de la publicidad se ha convertido en parte del negocio no solamente para abrir mercados, sino que también para crear relaciones de compromisos con los stakeholders. El marketing social también entra en el objetivo de crear vínculos positivos con los grupos de interés para promover la aceptación y formar empatía entre las partes. Las relaciones de la empresa con su entorno siempre serán motivo para que se generen conflictos entre los objetivos, intereses y las consideraciones éticas (Quinche, 2017).

Los stakeholders van más allá de los grupos de interés relacionados al intercambio comercial, también son considerados en este grupo las ONG, los grupos ambientalistas, el voluntariado social, los militantes opositores de ciertas prácticas que involucran la defensa de la vida animal y entidades gubernamentales, entre otros, que se convierten en actores que manifiestan en contra de los negocios y que tienen como objetivos boicotear el comercio cambiando las preferencias de los consumidores y creando conciencia para comprar menos o dejar de hacerlo (Lechuga, Cazallo, & Landázury, 2017).

El interés de la empresa no necesariamente coincide con los intereses de los grupos que conforman los stakeholders, ya que es necesario comprender que los grupos de interés se encuentran tan distantes de los objetivos de la empresa que lleguen a contraponerse en la defensa de sus intereses particulares. Por estas razones, la organización debe de encuadrar sus objetivos con el ordenamiento jurídico y las prácticas sociales y culturales para que sus resultados no lleguen a comprometer al grueso de la población en reclamos hacia la empresa que pondrían en peligro la estabilidad empresarial (Morgestein, 2019).

1.2.6.1. *Tipos de stakeholders*

Stakeholders internos

Los stakeholders internos están conformados por los socios, por las personas que conforman el consejo de administración, los empleados y trabajadores, estos grupos son los que le dan la identidad a la organización, se fundamenta también en su satisfacción sobre las acciones que se vayan cumpliendo en la organización (Altamirano, 2018).

Este tipo de stakeholders también puede ser considerado como el interlocutor válido, es decir forma parte de la toma de decisiones internas, cuyos intereses es necesario que se tomen en cuenta dentro de la organización (Moreno, 2019).

Stakeholders externos

Los stakeholders externos lo conforman los clientes, proveedores, comunidad, organismos de control, organismos de integración cooperativa, instituciones financieras, por lo que es necesario que se lleven buenas relaciones con estos grupos por la reputación de la organización, su credibilidad y la transparencia en sus acciones (Altamirano, 2018).

Los stakeholders externos también se denominan secundarios, debido a su participación se debe tener un diálogo que se efectúe tomando en cuenta con los principios como son: inclusión de estos stakeholders dentro de las decisiones que se tomen y que no afecten a su desenvolvimiento, también se debe tomar en cuenta la reciprocidad entre estos participantes y darse cuenta de la simetría de los intereses frente a estos grupos, para evitar las asimetrías en los intereses de cada grupo (Moreno, 2019).

1.3. Marco Conceptual

1.3.1. *Valores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito*

Valores

Los valores desde el punto de vista humanista son pautas que sirven para el comportamiento humano y que se orientan a la transformación del ser humano que alcanza también a la sociedad, además se

pueden considerar a los valores como las guías que permiten orientar la conducta de los seres humanos y en los grupos sociales, el sentido del valor se relaciona con la excelencia, con las experiencias que tienen los seres humanos y la capacidad de que pueda evaluar al entorno al que pertenece una persona (Fresno, 2017).

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito se basan en los valores de:

- Ayuda mutua
- Responsabilidad
- Democracia
- Igualdad
- Equidad y
- Solidaridad

Sus asociados creen en los siguientes valores éticos:

- Honestidad
- Transparencia
- Responsabilidad social y
- Preocupación por los demás

Ayuda mutua

Este valor identifica la identidad en las cooperativas, es un valor que se refiere a los objetivos de la institución, este valor tiene el fin de la mutualidad dejando a un lado los fines económicos o de lucro, es decir que no se busca obtener la máxima rentabilidad o rendimiento económico sino ayudar en la satisfacción de los socios hacia necesidades de otra índole, por este motivo este valor es reconocido en el ámbito del derecho cooperativo (Vega et al, 2015).

Responsabilidad

En las cooperativas la responsabilidad es un valor fundamental, porque es un aspecto diferente de otras organizaciones ya que se basa en el sistema solidario, con este valor lo que se quiere es indicar a la sociedad que en este tipo de empresas los comportamientos deben ser íntegros, transparentes y con el compromiso hacia sus asociados, la responsabilidad es el valor que indica la forma voluntaria en que la organización asume realizar acciones con la comunidad, con el medio ambiente o con los derechos humanos o laborales (Cooperativas de las Américas, 2021).

Democracia

La democracia es un valor pertinente en las cooperativas y que se manifiesta en su propia gestión de forma democrática, por lo que esta gestión se entrega a los mismos socios quienes llevan el control y

la gestión de sus actividades, de la misma manera la democracia se da cuando se diversifican los beneficios que reciben sus asociados para mantener algún tipo de ayuda por parte de la organización en lo referente a los recursos económicos (Atxabal, 2014).

Igualdad

La igualdad de género forma parte del interés social que tienen las cooperativas como parte de su sistema solidario y de sus principios, la inclusión es determinar toda forma de incluir a las personas o colaboradores de las instituciones sin importar su género, realizando acciones igualitarias tanto a hombres como a mujeres, por lo que es una responsabilidad de la cooperativa asumir este valor en sus organizaciones (Villafañez, 2017).

Equidad

El valor de la equidad en las cooperativas que se encuentran regidas por la Economía Popular y Solidaria, se fundamenta en el mismo principio de equidad, debido a que las acciones sociales responsables buscan la igualdad de oportunidades en el contexto social, económico o ambiental, por aquello el valor de la equidad se refiere también a la contribución equitativa que hacen sus asociados para gestionar con democracia todos los recursos de la institución (Díaz, Mayorga, & Zurita, 2019).

Solidaridad

La solidaridad es el valor que refuerza la ayuda mutua y el esfuerzo de cada persona, ese es el fundamento de la cooperación, por este motivo la solidaridad es vista con fines humanistas cuyo fin es de contribuir a una calidad de vida más justa y que sea con dignidad para todas las personas (De Lisio, 2009).

Honestidad

Los asociados de la cooperativa deben observar la honestidad, ser justos y razonables para que, al momento de encontrarse en un puesto directivo, lo hagan con honradez y pensando en los intereses de los demás socios (Sánchez, 2008).

Transparencia

La gestión de transparencia es un valor que debe estar presente no solo en los directivos de las cooperativas de ahorro y crédito, sino también en los asociados, para que se comparta los resultados de la gestión en la rendición de cuentas, de esta manera se crearán vínculos de confianza entre los asociados y sus directivos, más aún cuando la transparencia debe ser en ambos sentidos para demostrar el uso correcto de los recursos (Serna & Rubio, 2016).

Responsabilidad social

La responsabilidad social de los socios de una cooperativa que se encuentra bajo la supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, debe ser con la participación activa en todas las actividades o funciones sociales que se promulgue en la institución, puesto que estas actividades son representativas y de interés para el resto de los socios (Sánchez, 2008).

Preocupación por los demás

Este valor de preocupación por los demás, debe orientarse a una actitud de ayuda hacia los demás, colaborando con las demás personas que pueden ser de su vínculo familiar, con ello se está demostrando que las personas no solo atienden los intereses individuales sino el de los demás (Sánchez, 2008).

1.3.2. Principios del Cooperativismo

El Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial (IARSE) promulgó un documento denominado “Indicadores de Responsabilidad Social para las Cooperativas de Usuarios”, en este documento se presenta una relación entre los siete principios del cooperativismo con las siete dimensiones de la responsabilidad social empresarial, como se detalla a continuación:

Tabla 10-1: Principios del Cooperativismo

Los siete principios del cooperativismo	Las siete dimensiones de responsabilidad social
I. Membresía abierta y voluntaria	I: Valores, transparencia y gobernabilidad cooperativa
II: Control democrático de sus miembros	II: Público interno
II: La participación económica de sus miembros	II: Medio ambiente
IV: Autonomía e independencia	IV: Proveedores
V: Educación, entrenamiento, información	V: Usuarios-Asociados
VI: Cooperación entre cooperativas	VI: Comunidad
VII: Compromiso con la comunidad	VII: Gobierno y sociedad
Alianza Cooperativa Internacional de las Américas	IARSE-Indicadores de RSE

Fuente: (Lacovino, 2016)

Elaborado por: Christian Masaquiza

Primer principio: Membresía abierta y voluntaria

Este primer principio implica que las organizaciones cooperativas aceptan a las personas sin discriminación de clase social, formación política o religiosa, así también de su género, debido a su organización voluntaria abierta, se encuentra abierta para todas las personas (Alianza Cooperativa Internacional, 2021)

Segundo principio: Control democrático de los miembros

Los principios democráticos que se establecen en las cooperativas se refieren a la participación de las personas que son miembros de estas organizaciones para que tomen decisiones o participen en la conformación de las políticas que regirán sus actuaciones, por lo que todos sus miembros tienen los mismos derechos con su voto (Alianza Cooperativa Internacional, 2021)

Tercer principio: Participación económica de sus miembros

Para la conformación del capital de la cooperativa, los miembros que pertenecen a este tipo de organización, contribuirán de forma igualitaria y de forma democrática se controlará este capital, en este sentido también se respetará que con respecto a las reservas una parte de estas no se puede dividir, para que se cuente con fondos a futuro y estas organizaciones sean sostenidas a futuro; así también los beneficios que recibirán los miembros será de conformidad a sus operaciones que hayan realizado, de igual forma otras actividades que se realicen lo desarrollarán con la aprobación de sus miembros (Alianza Cooperativa Internacional, 2021).

Cuarto principio: Autonomía e independencia

El control de este tipo de organizaciones es efectuado por sus propios miembros, por lo que todos los acuerdos que se logren con otras instituciones o el gobierno, lo harán bajo un control democrático, manteniendo la autonomía de la cooperativa (Alianza Cooperativa Internacional, 2021).

Quinto principio: Educación, formación e información

Las cooperativas brindarán el desarrollo de todos sus miembros, a través de educación y entrenamiento, sean gerentes o empleados, teniendo como información para el público sobre el criterio de que el cooperativismo trae beneficios para la sociedad y la naturaleza (Alianza Cooperativa Internacional, 2021).

Sexto principio: Cooperación entre cooperativas

Se fortalecerá el movimiento cooperativo, para lo cual el trabajo conjunto a nivel local, nacional, regional o internacional será de forma unida, a través de estructuras adecuadas para servir a todos sus miembros de forma eficaz (Alianza Cooperativa Internacional, 2021).

Séptimo principio: Compromiso con la comunidad

En este principio se observa el desarrollo sostenible de la comunidad a la que pertenece la cooperativa y se lo debe realizar a través de políticas que sean promulgadas desde su interior y aceptadas por todos sus miembros para ponerlas en práctica (Alianza Cooperativa Internacional, 2021).

1.3.3. *Gobernabilidad*

Es la relación que se produce entre los que gobiernan y las personas que son gobernados, se puede considerar también como las acciones que una persona directivo o en un orden jerárquico superior toma frente al poder y que se dan en las instituciones, sean estas de carácter social, económicas o políticas, es la capacidad de un determinado gobierno al hacer que se cumplan las leyes y también de cumplirlas, de modo que se pueda llegar a garantizar un servicio específico (López, Ayala, & Arellanes, 2017).

1.3.4. *Gobernanza*

La gobernanza es la unión o el punto de encuentro entre las diferentes instituciones con los actores que participan en un determinado ámbito, que se da como parte de la solución a un determinado problema que puede ser identificado por estos actores y que por lo tanto se permite la gobernanza como parte de un acuerdo entre las partes, este término está utilizado para hacer entender los problemas en la política pública, por lo que gobernanza también es sinónimo de tener un buen gobierno (Porrás, 2019).

1.3.5. *Asamblea General de Representantes*

Las Asamblea General de Representantes son órganos colegiados que son reconocidos por la ley pertinente y que están conformados por personas que son sus integrantes, nombrados de forma democrática por los demás miembros de una determinada institución, las asambleas generales podrán

ser ordinarias y extraordinarias, se permitirá que se reúnan por lo menos una vez al año y serán convocadas en la cooperativas de conformidad al procedimiento interno propio de cada organización (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2013).

1.3.6. Consejo de Administración

Es el órgano de gestión y que representa a una determinada agrupación, estas personas podrán ser nombradas o elegidas por la Asamblea General, y se tomará en cuenta para su aceptación con la mayoría de los votos, por lo que su elección será con voto secreto y de forma individual por los miembros pertenecientes a una agrupación, en el momento de la elección será necesario tener una persona que sea la encargada de presidir esta elección, se establece en el artículo 38 del marco normativo de la LOEPS que el Consejo de Administración es el que establece las políticas de las cooperativas y que se integrará con un máximo de nueve personas y un mínimo de tres miembros (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021).

1.3.7. Consejo de Vigilancia

El Consejo de Vigilancia es el órgano colegiado que actúa de forma interna en las cooperativas y que realiza funciones de control interno de todas las actividades económicas de la institución, este órgano actúa de forma independiente del Consejo de Administración y todas las actuaciones que realice o que encuentre en su control interno debe informar a la Asamblea General, los miembros de este Consejo de Vigilancia son nombrados por la Asamblea General y se receptorá su votación de forma secreta de conformidad a los reglamentos de la ley de Economía Popular y Solidaria (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021).

1.3.8. Comunidad

La definición de comunidad se relaciona con las personas que se encuentran habitando en un determinado espacio geográfico y que comparten las mismas necesidades de forma colectiva, la palabra comunidad expresa la unión que se produce entre las distintas personas y de las relaciones que se llevan a cabo basados en las necesidades que tienen de forma agrupada, por lo que la comunidad se identifica por esas prioridades que son importantes para ese contexto (Álvaro, 2010).

1.3.9. Marketing Responsable

Se puede considerar que es una filosofía que tiene un negocio en donde se busca con sus acciones tener una eficiencia para satisfacer a cabalidad las necesidades del público al cual se atiende, en definitiva es cuando se concentra en el consumidor como parte de la sociedad, considerando sus

preocupaciones y sus expectativas, de modo que se encuentre con el bienestar que busca, para lo cual se debe trabajar en un ambiente de ética y de transparencia con toda la información que debe llegar al consumidor (Restrepo, 2018).

1.3.10. *Identidad Cooperativa*

La cooperativa es un sistema democrático y de participación, que pone en práctica sus principios basados en este mismo sistema, que conjuntamente con sus valores conforman su identidad, en otras palabras, la identidad cooperativa es el conjunto de los principios que tiene y de sus valores que son propios de su entidad y que son diferentes a las otras instituciones por lo que es reconocida en el sector económico al cual se pertenece (Martínez, 2016).

1.3.11. *SEPS*

La siglas SEPS significan la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que supervisa y controla a todas las instituciones o entidades que se encuentran amparadas bajo esta ley, como es el caso de las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador, la SEPS es una institución jurídica que tiene reconocimiento en el derecho público y que es autónoma de forma administrativa y financieramente, cuya función es de promover el máximo desarrollo y el correcto accionar de las instituciones del sector económico popular y solidario (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019).

1.3.12. *IEPS*

El Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (IEPS) pertenece al sistema de la economía popular y solidaria cuyo fin es el de realizar actividades para guiar a los ciudadanos para que accedan a créditos y que se promueva la generación de fuentes de trabajo, su función es de acuerdo a ejes como son el generar un espacio para que se promocionen las organizaciones que pertenecen a la SEPS, en segundo lugar ayuda a que los miembros de las asociaciones puedan ingresar a los mercados y finalmente fortalece las capacidades de los miembros con direccionamiento administrativo y de organización para sus emprendimientos (Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria, 2015).

1.3.13. *Calidad de vida laboral*

Este concepto implica que las personas quienes se encuentren laborando tengan condiciones de trabajo que sean seguras y también saludables, que su bienestar físico se refleje en su salud así como en su bienestar psicológico, en donde también tengan relaciones interpersonales agradables, de modo

que se obtenga un desarrollo o crecimiento profesional y laboral adecuado, el tener en una organización esta calidad de vida laboral significa que se podrá incrementar la producción de los bienes o de los servicios que la empresa o la institución ofrece (Jaramillo, Martínez, & Gamarra, 2020).

1.3.14. Ecología interna

La ecología interna se refiere al tratamiento que debe adoptar una persona consigo misma, de modo que le permita reflexionar sobre el equilibrio que debe alcanzar, desde el punto de vista de los seres humanos, este concepto también se puede aplicar en las empresas y por tanto es el comportamiento con el ambiente para ser más reflexivos sobre las nuevas formas de la producción de los bienes y las nuevas formas de consumir los mismos, esto significa tener una ética, empatía y solidaridad con el entorno (Jiménez, 2016).

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

El enfoque de investigación se refiere a la orientación metodológica para efectuar la investigación, es una estrategia para plantear, construir y solucionar el problema científico (Ortiz, 2015).

2.1.1. *Enfoque cualitativo*

El enfoque cualitativo permite el estudio de la realidad del objeto de estudio y en este tipo de investigación se interpreta el problema que se presenta, este enfoque tiene características, es inductivo y significa que se puede recolectar datos, hacer preguntas de investigación, permite la flexibilidad y la interpretación contextual; este estudio permite realizar observaciones y conclusiones de la realidad que se observa, se utiliza en las ciencias sociales y no tiene reglas para realizar el procedimiento en la investigación, se analiza el fenómeno de estudio mediante técnicas como la observación (Otero, 2018).

En la presente investigación se realizó el enfoque cualitativo porque se utilizó la observación para el mapeo de los stakeholders en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

2.1.2. *Enfoque cuantitativo*

El enfoque cuantitativo se refiere a la utilización de datos y que se pueden analizar estadísticamente, se inicia con la recolección de datos, la medición de los datos, se pueden obtener frecuencias y el problema de estudio tiene límite y es específico, este enfoque se fundamenta en el marco teórico de la investigación, es deductivo y se puede aplicar encuestas (Otero, 2018).

En la presente investigación se realizó el enfoque cuali-cuantitativo porque se utilizó la encuesta para identificar los principios de la responsabilidad social cooperativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

2.2. Nivel de investigación

Los niveles de la investigación pueden ser: exploratorio, correlacional, descriptivo o explicativo, los estudios exploratorios son aquellos que preparan el terreno para otras investigaciones y son estudios

en los cuales el problema de investigación es poco estudiado, se puede decir que este tipo de estudio es cuando el tema es desconocido y es más amplio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

El estudio descriptivo tiene por objeto buscar las características del fenómeno que se está estudiando, por lo que permite realizar tendencias de un grupo o de una población determinada, se recoge información de las variables que intervienen en el estudio, pero su objetivo no es decir la relación entre las variables (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

En el caso de esta investigación en la Cooperativa Kullki Wasi Ltda. se realizó un estudio descriptivo.

Mientras el nivel correlacional es la asociación de variables para un grupo de análisis y el nivel explicativo es aquel que busca las causas del fenómeno que se estudia, busca explicar los fenómenos, cuáles son las condiciones en que aparecen y las relaciones de las variables de estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

2.3. Diseño de investigación

El diseño de investigación es un plan que se desarrolla para que el investigador tenga un camino para que desarrolle su trabajo, por lo que se considera que es el plan de acción para que se puedan lograr los objetivos que se implanta en la investigación (Hernández & Mendoza, 2018).

El diseño no experimental permite observar las variables de estudio como se producen en el contexto real o natural para poder analizarlas, no se genera situaciones, sino que se permite la observación de situaciones que ya existen o de problemas existentes, por lo tanto, el investigador no incide en las variables de estudio (Hernández & Mendoza, 2018).

Para este tema sobre “Diagnóstico institucional para el establecimiento del plan de responsabilidad social cooperativa para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.” se realizó el planteamiento del problema y se utilizó el diseño cuantitativo no experimental.

2.3.1. Según la manipulación de la variable independiente

La variable independiente es la Responsabilidad Social Cooperativa, el diseño de la investigación es cuantitativa no experimental, debido a que se observará y analizará la Responsabilidad Social Cooperativa como se produce en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., y para

analizar esta variable se procedió a realizar el marco teórico sobre el tema y proponer un instrumento de investigación que es el cuestionario basado en los principios del sistema cooperativo.

2.3.2. *Según las intervenciones en el trabajo de campo*

La recopilación de información se realizó con un cuestionario que contiene el cual fue adaptado a la institución donde se realiza el estudio y las necesidades de la investigación, las mismas que fueron aplicadas en la organización de estudio, estas preguntas fueron direccionadas hacia la variable de responsabilidad social cooperativa, por lo que el trabajo de campo se realizó directamente de la fuente primaria que son los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

2.4. Tipo de estudio

2.4.1. *Investigación documental*

Es aquella que se realiza a partir de fuentes secundarias, donde se encuentran documentos para poder analizarlos y estos se encuentran en libros, revistas, estadísticas, publicaciones y otros documentos al que el investigador puede tener acceso (Baena, 2014).

El tipo de estudio que se presenta en esta investigación es documental, por el uso de información que proviene de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. a través de la cual se logró el cumplimiento de los objetivos planteados.

2.5. Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra

2.5.1. *Población*

Para (Rodríguez, Pierdant, & Rodríguez, 2020), la población es un grupo de personas, objetos, fenómenos, etc., con un número determinado o indeterminado de los mismos, que comparten características comunes las cuales sirven para sacar conclusiones estadísticas. El tamaño de la población está conformado por el número de individuos que la conforman, es decir, la totalidad de elementos o personas que se encuentran en un lugar determinado, o que comparten una identidad que interesa conocer.

La población o universo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. es de 20.756 socios (Cooperativa Kullki Wasi, Ltda. 2021).

2.5.2. Muestra

La muestra es una parte de la población que es previamente definida y sirve como unidad de análisis en base a recolectar la información necesaria. La muestra puede ser aleatoria o no aleatoria, considerando a la primera como el procedimiento de selección donde cada miembro de toda la población tiene la misma probabilidad de ser elegido para tomar la muestra, mientras que, la muestra no aleatoria se da cuando los investigadores seleccionan por su cuenta el número de individuos para formar la muestra, sin dejar la posibilidad de que sea al azar (Serna M. , 2017).

Para determinar la muestra se aplicó la fórmula finita que es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{Z^2 PQ + Ne^2}$$

N= población o universo= 20.756 socios de matriz

Z= margen de confiabilidad que es 1,96

P= es la probabilidad de que el evento ocurra= 0,50

Q= que es el margen de probabilidad de que el evento no ocurra= 0,50

e= error permitido con un margen de 0,05%

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,50) (0,50) (20.756)}{(1,96)^2 (0,50)(0,50) + (20.756) (0,05)^2}$$

$$n = 377 \text{ encuestas}$$

2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1. Métodos

Se entiende por método científico a los pasos o acciones que se basan en reglas para completar el proceso del conocimiento de la investigación (Ramos, Placencia, Indacochea, Quimis, & Moreno, 2018).

2.6.1.1. Método analítico - sintético

Este método se fundamenta en los procesos cognoscitivos y se puede descomponer el fenómeno que se estudia, en partes que son particulares y al mismo tiempo se puede sintetizar integrando las partes para descubrir las relaciones y las características del fenómeno que se estudia (Ramos, Placencia, Indacochea, Quimis, & Moreno, 2018).

2.6.2. Técnicas

2.6.2.1. Cuestionarios

El cuestionario es un instrumento de investigación en base a un conjunto de preguntas u otros direccionamientos que sirven para receptar los datos que el encuestado conoce. El tipo de cuestionario depende de la información que se necesita recopilar y existen cuestionarios cuantitativos y cuestionarios cualitativos, siendo los primeros utilizados para validar o probar hipótesis previamente generadas y, los segundos sirven para obtener información exploratoria. El cuestionario sirve para acceder a información demográfica, clasificación de hechos, datos y opiniones sobre el objeto de estudio (Caycho, Castillo, & Merino, 2020).

2.6.2.2. Observación

La observación es la técnica más antigua que se utiliza en la investigación científica y permite asimilar información a través de los sentidos como instrumentos principales de investigación. Esta técnica de recoger información en base a observar elementos o fenómenos e interpretarlos para extraer los datos requeridos, interpreta de forma cuidadosa y sistemática los hechos que se desarrollan en un contexto determinado sin ejercer presión ni manipulación (De la Puente, 2018).

2.6.3. Instrumentos de investigación

2.6.3.1. Fuentes primarias

La fuente primaria o fuente de primera mano contiene información que no ha sido editada, interpretada o evaluada por otros investigadores, lo cual hace que sea original ya que fue creada en un momento histórico. La fuente primaria es un documento original, con datos directos que pueden estar en diversos formatos y de alto valor documental para los investigadores (Gamboa, 2018)

2.6.3.2. *Fuentes secundarias*

Como fuente secundaria se conoce a los datos que han sido sacados de una fuente primaria. La fuente secundaria generalmente contiene información más amplia que la primaria, su contenido es el objeto de estudio necesario y siempre señala que los datos han sido proporcionados por una fuente directa que puede ser un libro, un discurso, un archivo, etc. (Gamboa, 2018)

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Resultados

3.1.1. Resultados de la aplicación cuestionario a los directivos

3.1.1.1. Ámbito económico

3.1.1.1.1. Indicadores Laborales

Tabla 11-3: Número de trabajadores por sexo

Años	2018		2019		2020	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Número de trabajadores hombres	27	69.2	27	61.4	29	60.4
Número de trabajadores mujeres	12	30.8	17	38.6	19	39.6
Total número de trabajadores	39	100	44	100.0	48	100.0
Incremento % hombres	27	100	0	0.0	2.0	7.4
Incremento % mujeres	12	100	5	41.7	7	58.3
Incremento % total	39	100	5	12.8	11	28.2

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

El total de trabajadores de la COAC en el 2018 que se transforma en año base para el presente análisis, fue de 39 al 2019 de 44 que representa un incremento del 12.8% y al 2020 de 48, cuyo incremento es del 28,2% con respecto al año base.

El mayor porcentaje de la nómina representan los hombres, en 2018 el 69.2%, 2019 el 61,4%, pero el mayor incremento representa las mujeres, 41.7% en el 2019 y 58.3% en el 2020 con respecto al año 2018.

En promedio de cada 10 trabajadores 7 son hombres y 3 mujeres aproximadamente, hecho que, desde el punto de vista de la RSCoop, aún no se establecen una política de inclusión de más mujeres, para que por lo menos se equipare la relación hombres y mujeres en la COAC.

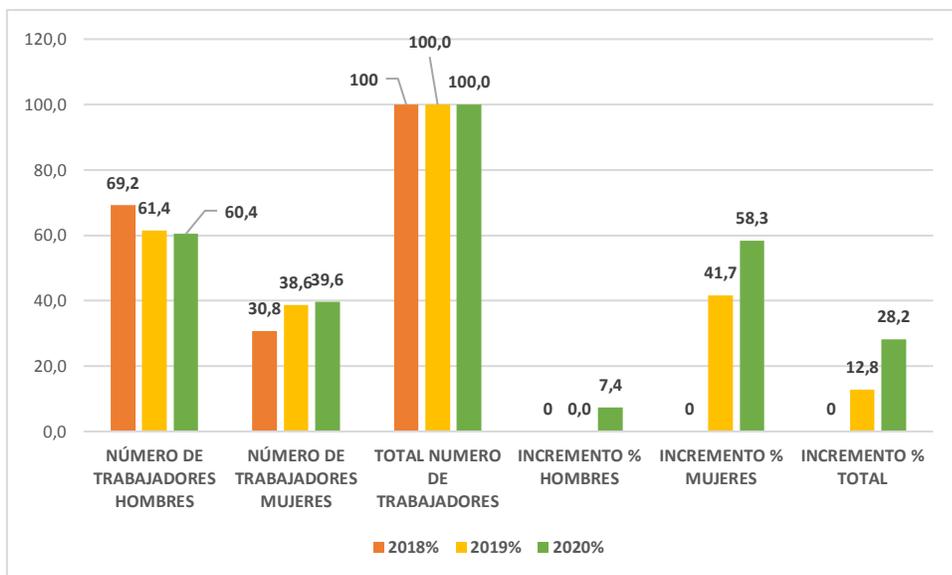


Gráfico 1-3: Distribución por Sexo del total de bajas de los puestos en la COAC

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

Durante los años 2019 y 2020 se han producido contratación de personal hecho que se explica más adelante, pero que representa la mitad del personal des enrollado por terminación de contrato o renuncia, aquello se explica por el 2020 no fue un año normal de atención debido al recrudecimiento de la pandemia se inició la pandemia, el confinamiento ya la casi total paralización de la actividad económica, social, política y cultural, esto significa que en la institución bajo dichas características extremas de negocio supo sortear la crisis para que no le afecte de manera significativa, debido a la gestión adecuada de sus actividades tanto para la atención de sus socio como en el sostenimiento laboral requerido para ello.

Indicadores Laborales:

La COAC como se analizó en la tabla y gráfico anterior, ha mantenido un crecimiento en su nómina, explicado a continuación en los siguientes términos:

El año 2018 del total de mujeres la trabajadora mayor de 40 años, representaban el 50% de dicha nómina, en el 2019 el 29.4% y el 2020 el 31,6%. Dicha fuerza ha tenido un comportamiento equilibrado debido a que cada año dicho grupo etario se incrementa o decrece como el 2019 por la salida de personal.

En relación al grupo de mujeres menores de 25 años que se supone es el grupo laboral más productivo y dinámico, en el 2018 representó el 41.7% del total de la nómina laboral de mujeres, en el 2019 el 35.3% y el 2020 el 26.3%, lo indica su progresivo decrecimiento, debido a que la COAC contrata personal con experiencia.

Para el caso de los hombres, aquellos mayores de 40 años representaron el 44.4% de la nómina de los trabajadores hombres de la COAC en el 2018, el 40.7% en el 2019 y el 41.4% el 2020; es decir un comportamiento casi uniforme en los tres años. Para el caso de los trabajadores menores de 25 años el comportamiento es casi igual, aunque en menor porcentaje: el 25.9% de la nómina de trabajadores hombres en el 2018, el 29.6% en el 2019 y el 17.2% en el 2020. Dicho comportamiento representa una figura similar a lo de las mujeres menores de 25 años, es decir, la COAC se interesa más por contratar personal con experiencia.

Tabla 12-3: Indicadores laborales de la Cooperativa Kullki Wasi Ltda.

Años	2018		2019		2020	
	N°	%	N°	%	N°	%
Puestos de Trabajo en la Cooperativa	40	100	40	100	40	100
% Total Mujeres	12	30.8	17	38.6	19	39.6
% Mujeres mayores de 40 años	6	50.0	5	29.4	6	31.6
% Mujeres menores de 25 años	5	41.7	6	35.3	5	26.3
% Total Hombres	27	69.2	27	61.4	29	60.4
% Hombres mayores de 40 años	12	44.4	11	40.7	12	41.4
% Hombres menores de 25 años	7	25.9	8	29.6	5	17.2

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

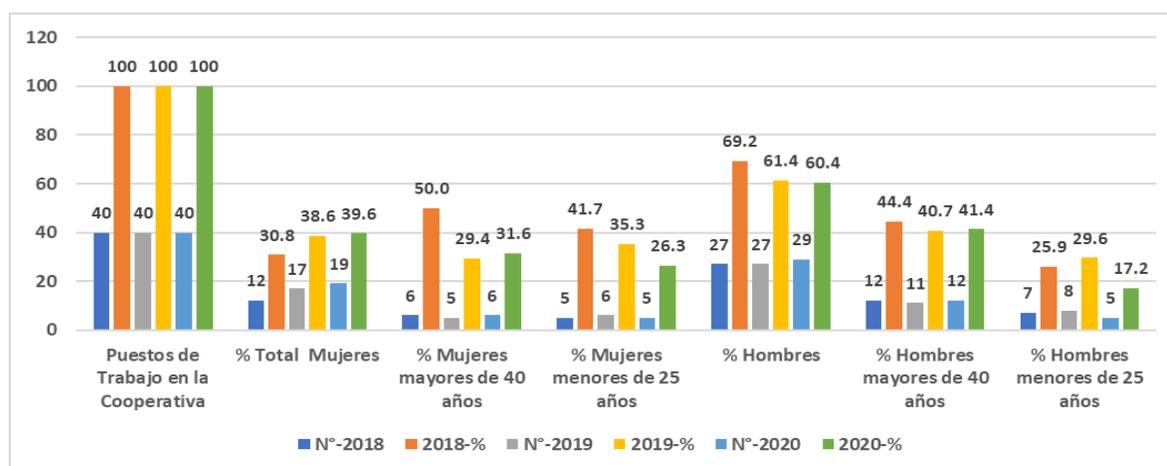


Gráfico 2-3: Distribución por Sexo del total trabajadores por puestos en la COAC

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

Despidos y nuevas incorporaciones

En los últimos 3 años relacionados con el presente análisis, la COAC ha contratado 8 nuevos funcionarios; 4 mujeres y 4 hombres y ha despedido o han renunciado 16. Es evidente que la pandemia

pasó factura la estructura laboral que en términos generales pese a los desenrollamientos no afectó de manera significativa al desempeño institucional y operaciones transaccionales del giro de negocio de la COAC.

Tabla 13-3: Despidos y nuevas contrataciones

Años	2018		2019		2020	
	N°	%	N°	%	N°	%
Despidos, renuncias o bajas de personal:						
Hombres N°.	3	60	2	67	5	63
Despidos, renuncias o bajas de personal:						
Mujeres N°.	2	40	1	33	3	38
TOTAL	5	100	3	100	8	100
Nuevas contrataciones Hombres N°	1	33	1	50	2	67
Nuevas contrataciones Mujeres N°	2	67	1	50	1	33
TOTAL	3	100	2	100	3	100

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

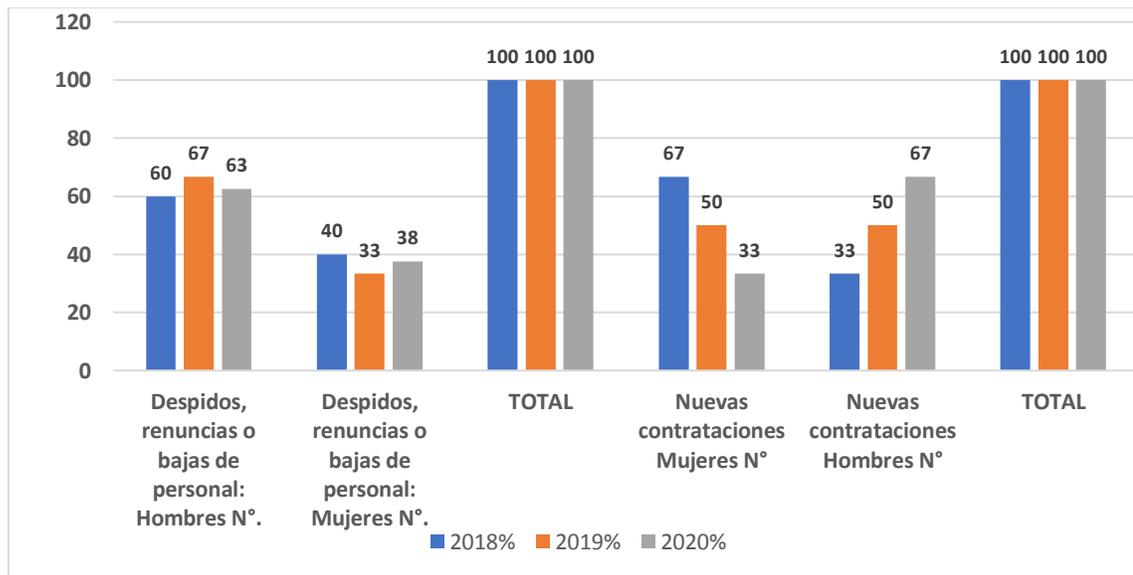


Gráfico 3-3: Bajas laborales y nuevas contrataciones

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

3.1.1.1.2. Datos económicos relevantes

Para el presente análisis la información de la COAC se cruza con las estadísticas oficiales y validadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con ello se toma como año base al 2018, para comparar los niveles de crecimiento registrado en el 2019 donde se viralizó la crisis económica del país y durante el 2020 año difícil por la pandemia que el mundo y el país experimentaron.

La COAC por el monto de activos se ubica en el Segmento 1 es decir más de 80 millones de dólares, en este caso a diciembre del 2018 supera los 87 millones. A diciembre del 2019 se registra un crecimiento del 29,8% con respecto al año base que supera los 113 millones de dólares y a diciembre del 2020 se registra un crecimiento de 51.5% es decir más de 132 millones de dólares con respecto al 2018.

Tabla 14-3: Cuentas de Balance Cooperativa Kullki Wasi Ltda.

AÑOS	2018		2019		2020	
INDICADORES	Valor	%	Valor	%	Valor	%
ACTIVOS	87,388,397.63	100	113,465,111.88	29.8	132,399,326.55	51.5
PASIVOS	76,265,431.58	100	98,536,386.55	29.2	116,250,159.91	52.4
PATRIMONIO	11,122,966.05	100	14,928,725.33	34.2	16,149,166.64	45.2

Fuente: ESTADISTICAS SEPS

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

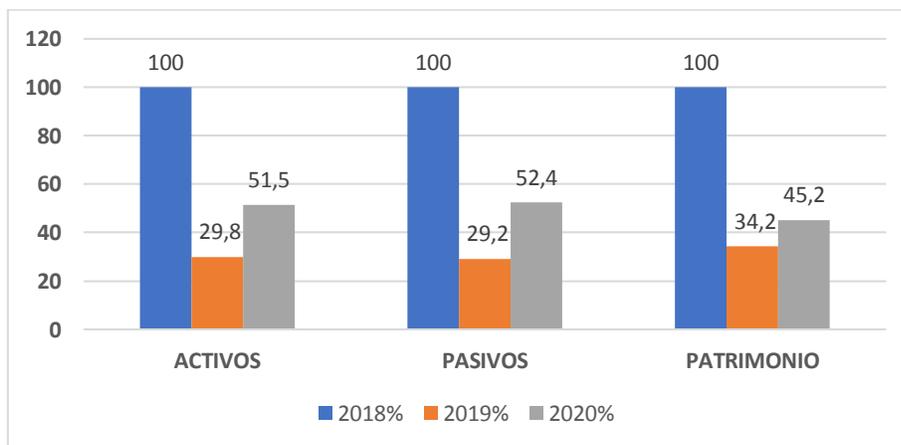


Gráfico 4-3: Tasa de Crecimiento de las Cuentas de Balance

Fuente: ESTADISTICAS SEPS

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

El incremento de los activos en la institución es una buena práctica de gestión empresarial, debido a que sus recursos son manejados de forma responsable, ese incremento de activos implica la

generación de una política económico-financiera y social sostenibles, que no solamente genera respaldo sino sobre todo mayor confianza de los dueños de la institución que son sus socios. La expansión del total de activos se debe principalmente al crecimiento de la cartera de créditos y las inversiones y en menor medida por otros activos.

En cuanto a los pasivos a diciembre del 2018 su valor supera los 76 millones de dólares, para diciembre del 2019 genera un crecimiento del 29.2% equivalente a más de 98 millones de dólares y para diciembre del 2020, sus pasivos superan los 116 millones de dólares es decir una tasa de crecimiento del 52.4% con respecto al 2018. La variación de crecimiento observado en el total de pasivos, se debe principalmente al aporte de las obligaciones con el público y en menor proporción por las cuentas por pagar.

En cuanto al patrimonio en diciembre del 2018 (año base) la COAC superaba los 11 millones de dólares, para diciembre del 2019 subieron a más de 14 millones de dólares equivalentes a un crecimiento del 34.2% con respecto al 2018 y para diciembre del 2020 el patrimonio registra un valor mayor a 16 millones de dólares que registra un crecimiento del 45.2% con respecto al año base.

Las cuentas de mayor participación de la estructura de patrimonio, corresponden al capital social producto de la progresiva entrada de nuevos socios y reservas asignadas de acuerdo a la LOEPS producto de los resultados de cada ejercicio económico.

Tabla 15-3: Comportamiento de la cartera Cooperativa Kullki Wasi Ltda.

AÑOS	2018		2019		2020	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%
CARTERA BRUTA	77,399,782	100	101,277,785	30.9	108,148,682	39.7
CARTERA POR VENCER	73,199,073.13	100	95,865,186.90	31	104,142,918.31	42.3
CARTERA VENCIDA	2,167,786.59	100	2,734,159.98	26.1	3,088,046.98	42.5
CARTERA CASTIGADA	6,158.20	100	6,513.21	5.8	848.61	-86.2

Fuente: ESTADISTICAS SEPS

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

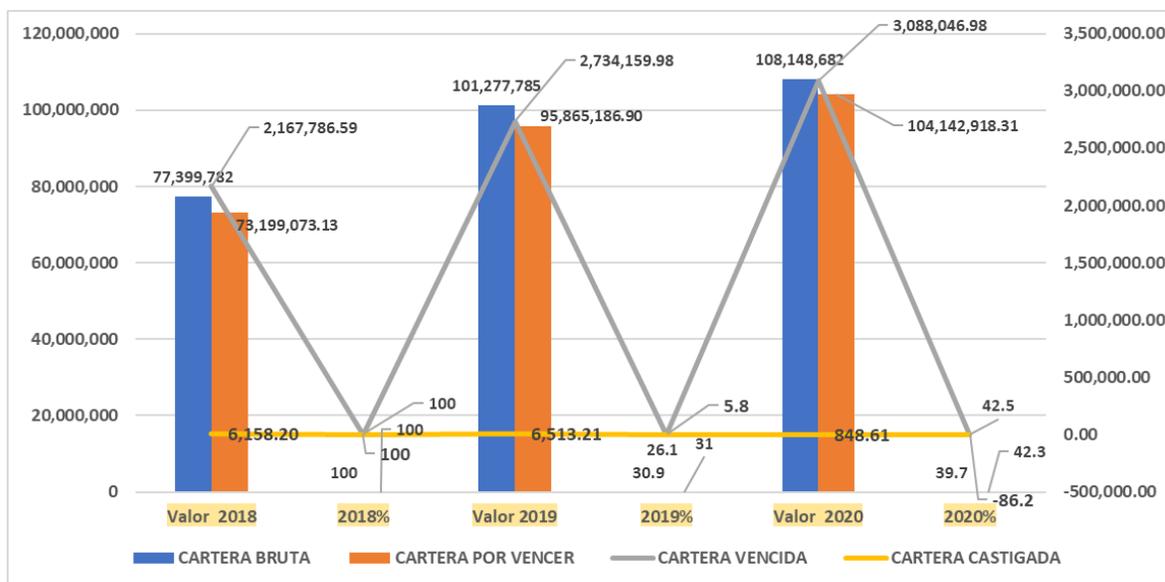


Gráfico 5-3: Tasa de crecimiento de la Cartera

Fuente: ESTADISTICAS SEPS

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

La cartera bruta a diciembre del 2018 supera los 77 millones de dólares que para el presente análisis representa el año base. Para diciembre del 2019 creció en un 30.9% es decir a más de 101 millones de dólares con respecto al año base y en diciembre del 2020, su tasa de crecimiento es de 39.7% que representa más de 108 millones de dólares. Es evidente que la cartera crece en función de la demanda en especial de acuerdo al análisis de las cifras desglosadas del grupo de la cartera de microcrédito y consumo.

A diciembre del 2018 la cartera por vencer representó para la COAC más de 73 millones de dólares representadas en el año base del presente análisis. Para diciembre del 2019 supera los 95.8 millones de dólares que representa un crecimiento del 31% con respecto al 2018; a diciembre del 2020 es de más de 104 millones de dólares representado en una tasa de crecimiento del 42.3% con respecto al año base. Igual su crecimiento obedece a la demanda atendida en especial para las líneas de microcrédito y consumo.

A diciembre del 2018 la cartera vencida representa más de 2.1 millones de dólares; a diciembre del 2019 se incrementa a más de 2.7 millones de dólares expresados en una tasa de crecimiento del 26.1% con respecto al año base. A diciembre del 2020 el año de la pandemia su valor es de más de 3 millones de dólares. Es decir, creció el 42,5% con respecto al 2018.

La cartera vencida a diciembre del 2018 representó el 2,8% de la cartera bruta; a diciembre del 2019 el 2,6% y a diciembre del 2020 el 2.8%. Es evidente que la COAC cuenta con una cartera sana, la

pandemia al 2020 no representa mayor problema y se encuentra en índices muy manejables con respecto a otras instituciones financieras del sector.

Finalmente, la cartera castigada en los tres años de análisis, representa menos del 1% de la cartera bruta, ello implica que sus socios a nivel de la cartera total son responsables y serios con el repago de sus deudas.

Gastos y Resultados

Tabla 16-3: Gastos y Resultados Cooperativa Kullki Wasi Ltda.

AÑOS	2018		2019		2020	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%
GASTOS DE PERSONAL	2,573,054.73	100	3,595,904.28	39.8	3,308,460.52	28.6
OTROS GASTOS	439,307.02	100	767,286.53	74.7	659,895.94	50.2
RESULTADOS O PERDIDA DEL EJERCICIO	639,532.17	100	1,428,250.67	123.3	442,260.98	-30.8

Fuente: ESTADISTICAS SEPS

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

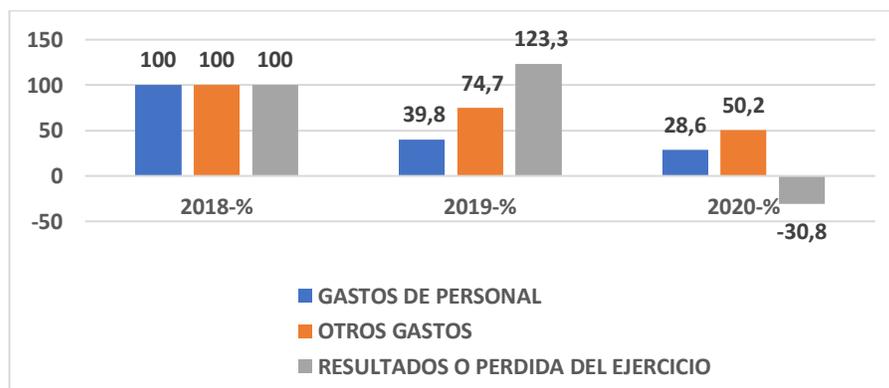


Gráfico 6-3: Tasa de Crecimiento de Gastos y resultados

Fuente: ESTADISTICAS SEPS

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

Los gastos de personal a diciembre del 2018, registraron un egreso de más de 2.5 millones de dólares. Para diciembre del 2019 se incrementaron a más de 3.5 millones de dólares que representan un crecimiento del 39.8% con respecto al 2018. A diciembre del 2020 se produce una disminución del gasto de personal a 3.3 millones de dólares que representa con respecto al 2018 una 28,6% más. El decrecimiento es entre el 2020 con respecto al 2019 es de - 7.9%, aquello es evidente por el desenrollamiento de personal producido en el año de la pandemia (ver tabla 13.3).

En relación a los otros gastos necesarios para el desarrollo del giro del negocio, a diciembre del 2018 representaron 439 mil dólares, a diciembre del 2019 año de crisis general de la economía ecuatoriana se incrementaron a más de 767 mil dólares es decir del 39.8% más que el 2018 y para diciembre del 2020 año de la pandemia, crecen con respecto al 2018 en más 659 mil dólares es decir del 28.6% y decrece en un -14% aproximadamente con respecto al 2019.

Los resultados a diciembre del 2018 representaron más de 639 mil dólares. A diciembre del 2019 se incrementaron a más de un millón cuatrocientos mil dólares, es decir un 123% más que el 2018 y al 2020 fueron de 442 mil dólares que representa un decrecimiento de -30.8% con respecto al 2018 y con respecto al 2019 un decrecimiento histórico antes nunca registrado del -69%, precisamente el año de pandemia por la disposición gubernamental se congelaron por 90 días los pagos de crédito y se suspendieron el cobro de intereses de mora, aquello justifica la disminución de ingresos por dicho rubro, que implicaron caso por caso la reestructuración de cartera es decir reprogramación de pagos de dicho periodo en todo el sistema financiero.

3.1.1.2. *Gestión Empresarial*

Para esta parte del diagnóstico, la fuente de información son los dirigentes, administradores y servidores de la COAC, por ello se contrastan las respuestas, que implican la percepción de aquellos sobre la situación de su organización financiera.

3.1.1.2.1. *Herramientas de gestión utilizada en la organización*

Tabla 17-3: Herramientas de Gestión Empresarial

Descripción	SI		NO		Utilidad de la herramienta					
	Nº	%	Nº	%	Alta	%	Media	%	Baja	%
Plan estratégico	28	93.3	2	6.7	18	60.0	12	40.0	0	0.0
Plan comercial y de marketing	26	86.7	4	13.3	12	40.0	12	40.0	6	20.0
Seguimiento presupuestario	28	93.3	2	6.7	16	53.3	12	40.0	2	6.7
Sistema de gestión de calidad	26	86.7	4	13.3	12	40.0	11	36.7	7	23.3
Sistema de gestión de responsabilidad social	26	86.7	4	13.3	9	30.0	11	36.7	10	33.3
Sistemas de gestión de riesgos laborales	27	90.0	3	10.0	10	33.3	15	50.0	5	16.7
Sistema de gestión ambiental	23	76.7	7	23.3	10	33.3	12	40.0	8	26.7

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

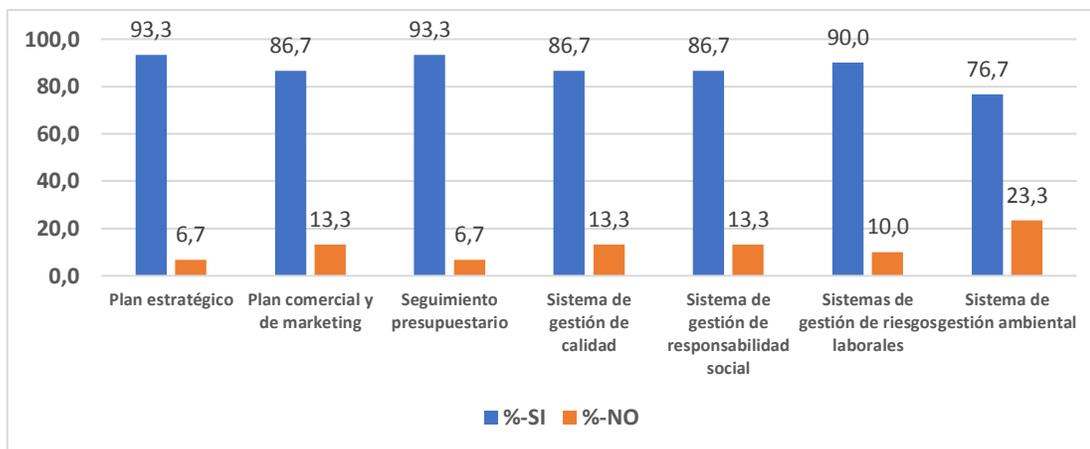


Gráfico 7-3: Relación porcentual de la utilidad de la herramienta de gestión utilizadas

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

En esta parte del diagnóstico es fundamental relacionar la importancia de las herramientas de gestión utilizadas desde el punto de vista de la existencia de las mismas en la organización y desde el punto de vista de la utilidad de las mismas que de alguna manera presumen la existencia de buenas prácticas de gestión sostenible de la organización.

De los 30 administradores, dirigentes y servidores consultados señalan que:

El 93.3% conocen que hay un plan estratégico institucional y el 6.7% no; el 86.7% sostiene que trabajan con un plan comercial que se entiende estaría ligado al plan estratégico y el 13.3% sostiene que no, hecho que no resulta congruente con respecto a la primera inquietud de este análisis; de este número de servidores consultados el 60% considera a la herramienta de utilidad alta y el 40% de utilidad media. La importancia de la herramienta es entonces relativa por tanto su aplicación y seguimiento no es integral por la falta de conocimiento del conjunto del personal, dirigentes e incluso socios de la utilidad y proyección de esta herramienta.

En cuanto al plan comercial este número de servidores consultados señala que el 40% considera a la herramienta de utilidad alta, el 40% media y el 20% baja.

El 93.3% señala que la COAC hace un eficiente control presupuestario que es consustancial a la existencia del plan estratégico y su desagregación en planes operativos anuales, el 6.7% desconoce el tema. Del número de servidores consultados el 53.3% considera a la herramienta de utilidad alta, el 40% de utilidad media y el 6.7% de utilidad baja. Es importante por ello que la COAC socialice como el seguimiento presupuestario garantiza la calidad del destino de los recursos en función de los resultados proyectados a alcanzar.

El 86.7% señalan que la COAC maneja su sistema de calidad que se supone es aplicado a todos los procesos que desarrolla en función de la permanente mejora continua que una organización debe

tener, el 13.3% desconoce sobre la aplicación de este sistema. Del total de servidores consultados el 40% considera a la herramienta de utilidad alta, 36.7% media y el 23.3 % baja, resultados preocupantes por que la calidad ante todo es una actitud y si el recurso humano y la dirigencia no toma en cuenta este tema, los resultados de satisfacción del socio serán deprimentes.

El 86.7% señala que existe un sistema de responsabilidad social, lo cual a lo mejor no es adecuada la percepción si éste no se encuentra formando parte del Plan estratégico y reflejado en su misión institucional. Consultado su misión este parámetro si se denuncia: “Fomentar el desarrollo de nuestros socios y clientes, brindando servicios financieros inclusivos, con transparencia, calidad, responsabilidad social y ambiental.” (pág. Web institucional). El 13,3% desconoce sobre el tema. Del total de servidores consultados el 30.0% considera a la herramienta de utilidad alta, 36.7% media y el 33.3 % baja. Esta precepción es preocupante porque en realidad las acciones que se las puede considerar como socialmente responsables, son tangenciales a las actividades diarias o solamente se refieren a cuestiones que potencializan la confianza de los socios.

Finalmente, el 76.7% señala que mantiene un sistema de gestión ambiental que se supone está relacionado o ser parte del sistema de RS, en tanto el 23.3% desconoce sobre la aplicación del tema. Del total de servidores consultados el 33.3% considera a la herramienta de utilidad alta, 40% media y el 26.7 % baja. Es otra respuesta que no encaja en la relacionada con el sistema de RS, que debe estar considerada dentro de dicha estructura que en términos generales no existe como tal, pero si como intención de acciones intermitentes que se pueden materializar durante el ejercicio económico.

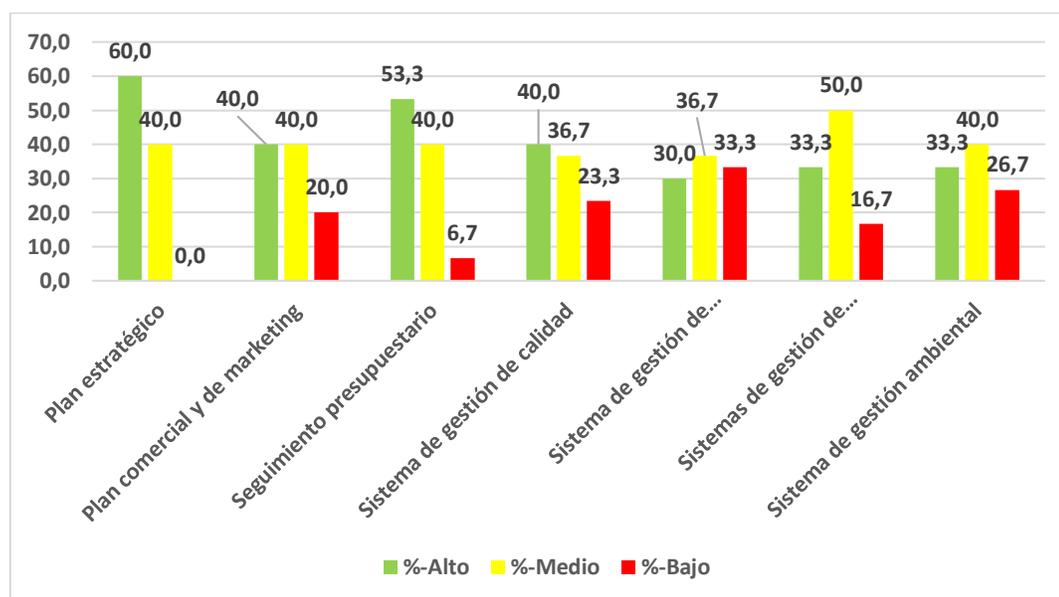


Gráfico 8-3: Relación porcentual de la Utilidad de las herramientas de gestión empleadas

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

3.1.1.2.2. Innovación incorporada en la organización en los últimos años

Una de las características fundamentales de las organizaciones socialmente responsables se relaciona dentro del ámbito de la responsabilidad social cooperativa, es la innovación de sus productos y servicios, a fin de lograr la satisfacción de los socios que son los verdaderos dueños de la COAC. Al respecto esta característica se preguntó a los servidores, administradores y dirigentes lo siguiente:

Tabla 18-3: Innovación incorporada en la organización

Descripción	SI		NO		IMPACTO					
	N°	%	N°	%	Alto	%	Medio	%	Bajo	%
Incorporación de nuevos productos/servicios financieros o no financieros	27	90,0	3	10,0	23	76,7	4	13,3	3	10,0
Apertura de sucursales y oficinas	30	100,0	0	0,0	28	93,3	2	6,7	0	0,0
Modificación de procesos	28	93,3	2	6,7	0	0,0	22	73,3	8	26,7
Realización de inversiones vinculadas a la innovación	27	90,0	3	10,0	19	63,3	7	23,3	4	13,3

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

De los 30 funcionarios y dirigentes consultados, el 90% señalan que la COAC ha incorporado nuevos productos y servicios tanto financieros como no financieros acordes con la demanda de los socios al respecto. El 10% señala que aquello no se produce. Del total consultado, el 76.7% señalan que el impacto de dichos productos y servicios es alto, el 13.3% medio y el 10% bajo. La percepción de innovación al respecto es aceptable en la organización pese a que un 23.3% al parecer no están familiarizados con el efecto de estos temas.

El 100% de los funcionarios y dirigentes consultados sostiene que parte del proceso de innovación institucional es externa su ámbito de influencia a través de la apertura de sucursales y oficinas. De ello el 93,3% consideran su impacto en los socios y territorios es alto y el 6,7% medio. La COAC mantiene a nivel nacional su oficina Matriz en Ambato y 13 agencias nivel nacional, correspondiente a las provincias de Pichincha, Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo y Galápagos.

El 93.3% de los 30 consultados, señala que parte del proceso de innovación se dan en las modificaciones de los procesos y el 6.7% no entiende del tema. Del mismo grupo consultado el 73.3% consideran que el impacto de la modificación de los procesos es medio y el 26.7 bajo, lo cual

concuerta con el desconocimiento o la ausencia de la aplicación de un sistema de calidad. Es decir, esta actitud por la calidad hay que considerarla como un tema prioritario en la institución.

De los 30 funcionarios y dirigentes consultados el 90% manifiestan que la COAC si hace inversiones relacionadas con la innovación y 10% considera que no. De mismos grupos el 63.3% consideran que dichas inversiones causaron un alto impacto, en 23.3% impacto medio y el 13.3% bajo. Es interesante percibir que se confunden solo con las inversiones en tecnología o programas informáticos que son herramientas fundamentales que alientan procesos de innovación y no a la integridad de lo que aquello significa para lograr los resultados debidamente planificados.

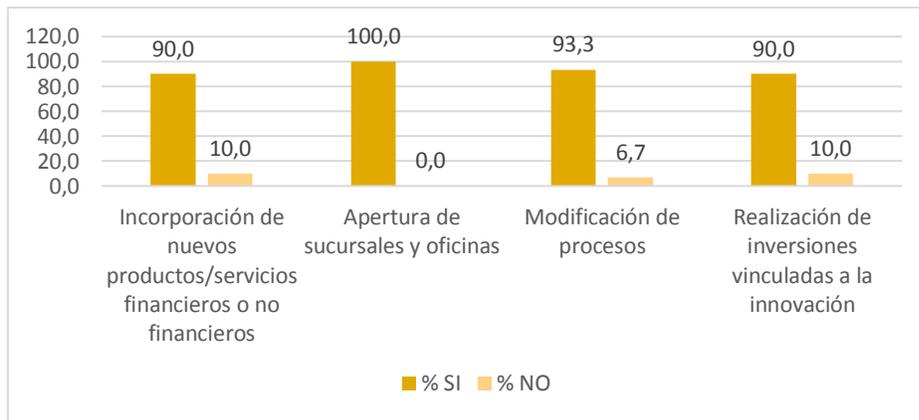


Gráfico 9-3: Incorporación de la innovación en la organización

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

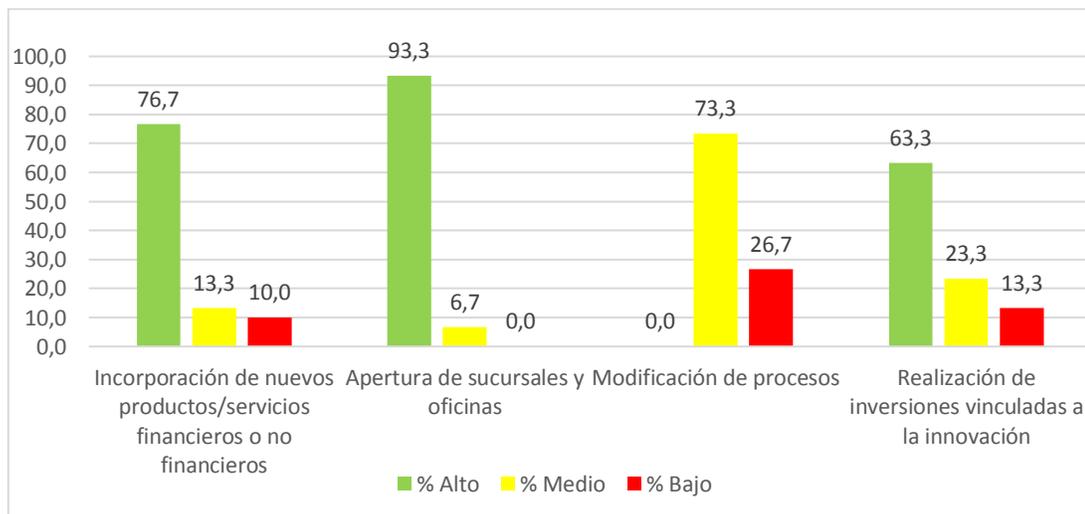


Gráfico 10-3: Impacto de las innovaciones realizadas en la organización

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

3.1.1.2.3. Internacionalización de la cooperativa

El proceso de internacionalización de la COAC se refiere a las alianzas estratégicas, contactos y relaciones que la institución desarrolla para conocer experiencias, para fondearse en función de programas y productos que desea implementar y demás relaciones horizontales o verticales con organismos internacionales de integración, asesoría y asistencia técnica.

Al respecto los 30 funcionarios y dirigentes consultados contestan:

Tabla 19-3: Gestión de internacionalización de la Cooperativa

Descripción	SI		NO	
	N°	% SI	N°	% NO
¿Tiene su Cooperativa un plan de internalización?	15	50,0	15	50,0
¿Su cooperativa participa en eventos internacionales o en espacios dedicados a la capacitación o asistencia técnica internacional?	24	80,0	6	20,0
Convenios firmados con Redes y Organizaciones internacionales	22	73,3	8	26,7

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

El 50% afirma que la COAC tiene un plan de internacionalización el 50% dice que no. Esta respuesta es común en virtud de que la asistencia a eventos internacionales es “privativo de administradores y dirigentes” lo cual implica acceso al presupuesto de educación que tienen las organizaciones cooperativas.

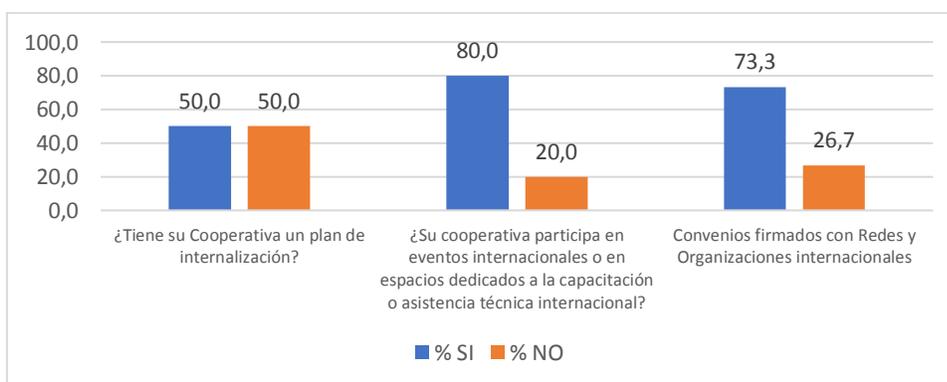


Gráfico 11-3: Gestión de internacionalización de la cooperativa

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

El 80% si conoce que funcionarios y dirigentes acceden a la participación de eventos de capacitación asistencia técnica u otros eventos de política de desarrollo cooperativo o gremial, el 20% restante no conoce del tema.

El 73.3% conoce que la COAC ha firmado convenios con Redes de Cooperativas y/o organismos internacionales y el 26.7% desconoce sobre el tema.

Se percibe que en este tema relacionado con la RS la COAC no ha desarrollado aun procesos sostenidos que le ligan a experiencias externas las cuales posibiliten insertar o adaptar innovaciones, programas, productos o servicios que en otros países desarrollan las COACs.

3.1.1.3. *Ámbito Social*

Este es tema es fundamental dentro de la percepción que la organización debe tener sobre la RS, ya que cuando es la COAC socialmente responsable con sus trabajadores, se proyecta dicha imagen hacia el entorno externo, donde debe interactuar con sus distintos Stakeholders o grupos de interés. Al respecto al percepción de los 30 funcionarios y dirigentes consultados es la siguiente:

3.1.1.3.1. *Clima Laboral de la Organización*

Tabla 20-3: Valoración del clima Laboral de la organización

Descripción	Valoración					
	Muy bueno	%	Regular	%	Deficiente	%
¿Cómo valora la organización del clima laboral en los últimos dos años?	15	50,0	11	36,7	4	13,3
La estrategia de fortalecimiento del clima laboral de la Cooperativa es...	9	30,0	18	60,0	3	10,0

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

El 50% de los consultados señala que el clima laboral interno es muy bueno, el 36.7% regular y el 13,3% malo. Es fundamental recordar que el clima laboral se refiere al ambiente que se desarrolla entre los empleados dentro de una empresa u oficina. De la calidad del clima laboral depende directamente con la satisfacción de los trabajadores y con ello mejora notablemente la productividad, por ello la COAC debe preocuparse por el 50% que valorar como regular y malo al clima laboral, puesto que pueden darse problemas de discriminación, acosos u otro tipo de problemas que incomodan al recurso humano y modifican la proyección de productividad que la organización proyecta de los mismos.

Esta percepción corrobora con la valoración que la COAC tiene al respecto, donde el 30% califica de muy buena a la estrategia de clima laboral ejecutada, el 60% dice que es regular y el 10% mala, por tanto, esta que es construcción colectiva debe ser revisada para eliminar sobre todo barreras culturales, sociales, tecnológicas o de conductas, que atentan contra el desarrollo de un buen clima laboral.

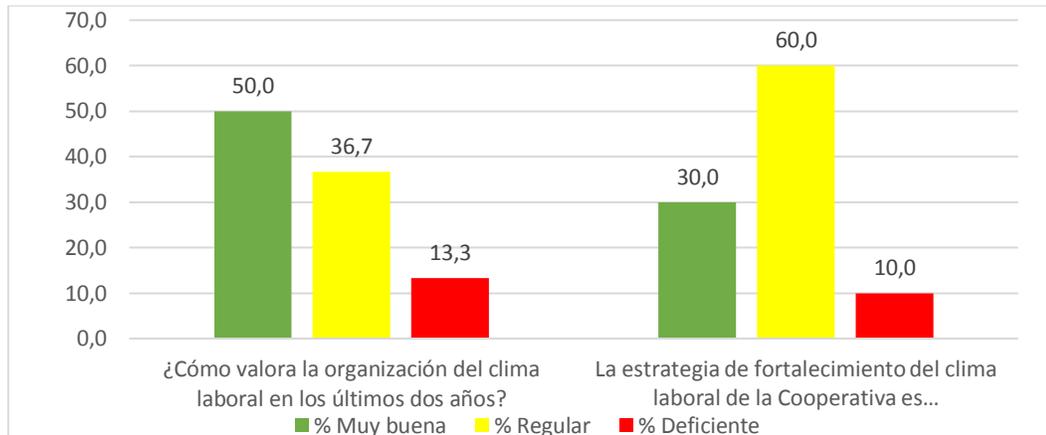


Gráfico 12-3: Valoración del clima laboral que tiene la organización

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

3.1.1.3.2. Plan de igualdad y conciliación Familiar

Se refiere a una buena práctica de RS que la COAC debe desarrolla con su recurso humano e incluso socios y dirigentes. Al respecto los 30 entrevistados responden lo siguiente:

El 60% de los entrevistados señala que la COAC no tiene un plan de igualdad de oportunidades

Tabla 21-3: Existencia del plan de igualdad y conciliación familiar que tiene la organización

Descripción	SI		NO	
	N°	% SI	N°	% NO
¿Dispone su organización de un plan de igualdad de oportunidades?	12	40,0	18	60,0
Si es que no, tienen pensado aplicarlo en un futuro próximo	18	60,0	0	0,0
¿Dispone su organización de un plan de Trabajo y conciliación familiar?	11	36,7	19	63,3

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

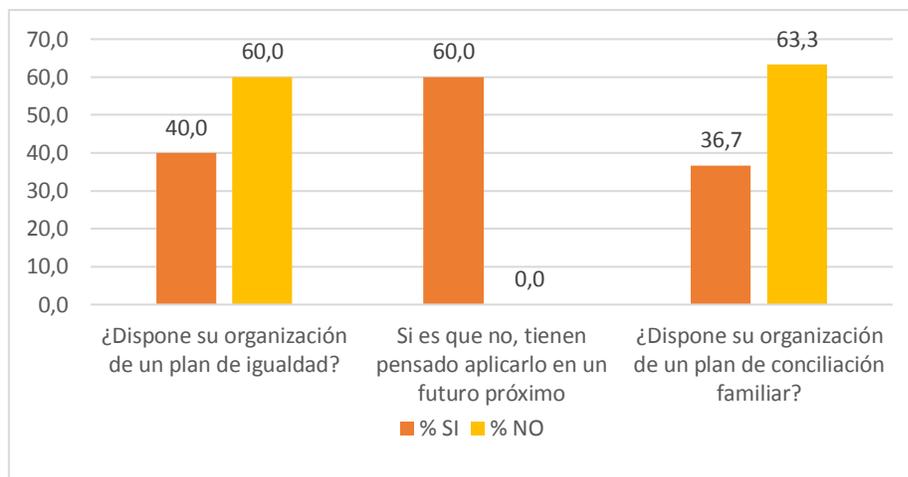


Gráfico 13-3: Existencia de plan de igualdad y conciliación familia en la Coop.

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

En el plan de igualdad y conciliación familiar de la institución, el 60% de las personas encuestadas opinaron que no lo tiene. Ese mismo 60% presume que en un futuro próximo la COAC lo podrá aplicar. Es importante señalar que este puede ser también uno de los motivos del porque más de la mitad de entrevistados afirma que es regular o malo el clima laboral institucional.

El 36.7% de los entrevistados afirma que la COAC tiene un plan de trabajo y conciliación familiar, el 63.3% señala que no. Esta es una buena práctica laboral que implica involucrar a la familia del trabajador en actividades sociales, culturales y deportivas organizadas por la cooperativa, para que la familia conozca las condiciones en las cuales laboran, los esfuerzos que en despliegan y la reciprocidad que el ambiente familiar debe también brindara al servidor, para evitar el cúmulo de conflictos que por diversas circunstancias se dan en los dos escenarios, mismos que se convierten en factores que afectan tanto la estabilidad familiar como el clima y productividad laboral en la cooperativa.

3.1.1.3.3. *Formación y capacitación*

Esta es otra de las buenas prácticas laborales de las cuales se debe beneficiar todo el talento humano, dirigentes e incluso socios de la COAC, para mejorar sus destrezas y competencias para el desarrollo de sus actividades y que éstas en lugar de convertirse en repetitivas, sean amigables con quien las desarrolla.

Al respecto la percepción de los 30 entrevistados responden lo siguiente:

Tabla 22-3: Plan de Formación e Indicadores de la organización

Descripción	SI		NO	
	N°	% SI	N°	% NO
¿Dispone su organización de un Plan de formación?	26	86,7	4	13,3
Indicadores de formación	2018	2019	2020	
Número de funcionarios capacitados	15	20	16	
Porcentaje en relación al total de funcionarios	50	66,7	53,3	
Número de dirigentes capacitados	8	3	9	
Porcentaje con relación al total de dirigentes	88,9	33,3	100	
Número de socios capacitados	160	190	201	
Porcentaje con relación al total de socios (120.000 socios señalan Gerente Juan Andagana en pág. web de la COAC)	0.13	0.16	0.17	

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

El 86.7% de los entrevistados afirma que la COAC dentro del principio cooperativo 5 Educación, capacitación e información, dispone de un plan al respecto, el 13.3% señala que no.

Los resultados al respecto durante el periodo de análisis de la presente investigación son:

Durante el 2018 fueron capacitados el 50% de los servidores, el 66.7% en el 2019 y el 53,3% en el 2020. En los dos últimos años dichos procesos se incrementan debido al tema de la pandemia y de la inclusión de normativas que debían ser aplicadas de inmediato como las de bioseguridad, restructuración de las deudas de los socios, entre otros.

Durante el 2018 el 88.9% fueron capacitados en varios temas relacionados con el cumplimiento de sus responsabilidades, en el 2019 solamente el 33.3% y el 2020 el 100% de los mismos. Los dos últimos años también en temas referidos a temas relacionados con la pandemia, restructuración de deudas, entre otros.

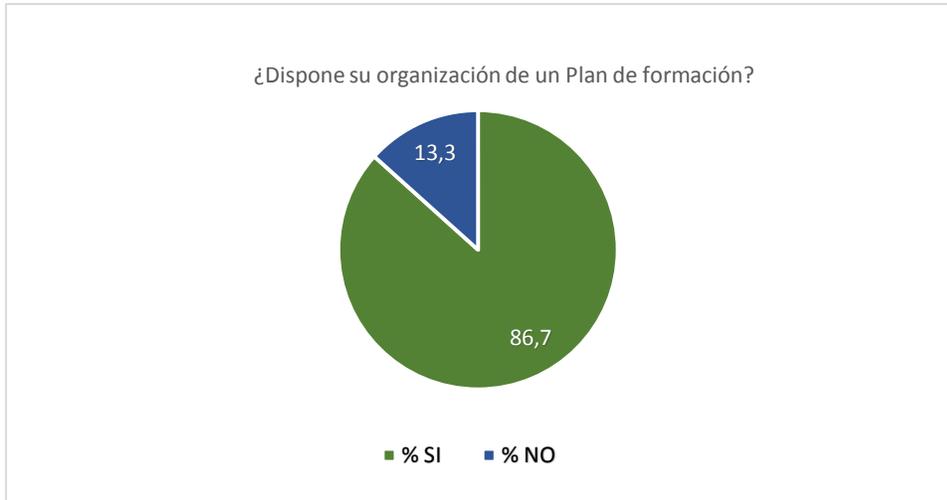


Gráfico 14-3: Disponibilidad de un plan de formación en la organización

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

La parte más débil es la relacionada a capacitación de socios en temas de cooperativismo, educación financiera entre otros relacionados además a la posibilidad de completar requisitos para ser dirigente. De acuerdo a la información recibida y en función de la afirmación del Gerente General de la COAC, Ing. Juan Andagana que la institución a nivel nacional tiene 120.000 socios, de ellos en el 2018 se capacitaron el 0,13%, en el 2019 el 0.16% y el 2020 el 0.17%, lo cual demuestra la ausencia de poder de convocatoria para generar interés en los socios para que, a través de la capacitación, conozcan más la COAC de la cual son sus legítimos dueños.

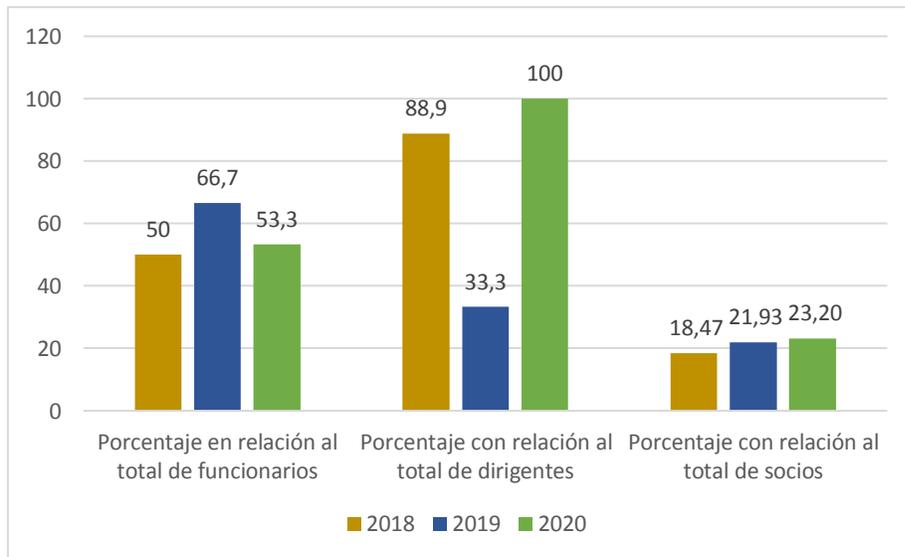


Gráfico 15-3: Indicadores de formación por año de la organización

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

Tabla 23-3: Tipología de la formación realizada en el último año.

Descripción	Prioridad en el futuro											
	SI	%	NO	%	Alta	%	Media	%	Baja	%	Ninguna	%
Formación en habilidades técnicas	24	80,0	6	20,0	11	36,7	12	40,0	1	3,3	6	20,0
Formación de habilidades personales (Liderazgo, hablar en público)	22	73,3	8	26,7	8	26,7	12	40,0	2	6,7	8	26,7
Formación gestión empresarial	23	76,7	7	23,3	11	36,7	10	33,3	2	6,7	7	23,3
Formación ámbito crediticio	24	80,0	6	20,0	10	33,3	2	6,7	1	3,3	7	23,3
Formación ámbito riesgos	23	76,7	7	23,3	15	50,0	5	16,7	3	10,0	7	23,3
Formación ámbito recuperación de cartera	21	70,0	9	30,0	12	40,0	9	30,0	0	0,0	9	30,0
Formación balance social Cooperativa	21	70,0	9	30,0	11	36,7	10	33,3	0	0,0	9	30,0
Formación ámbito responsabilidad social	25	83,3	5	16,7	10	33,3	15	50,0	0	0,0	5	16,7

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

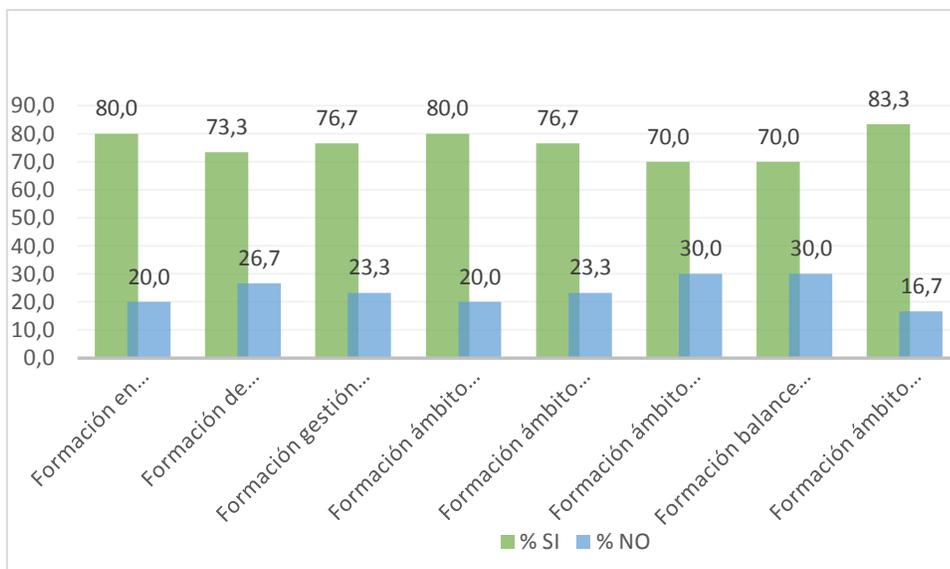


Gráfico 16-3: Tipos de formación aplicadas en la organización

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

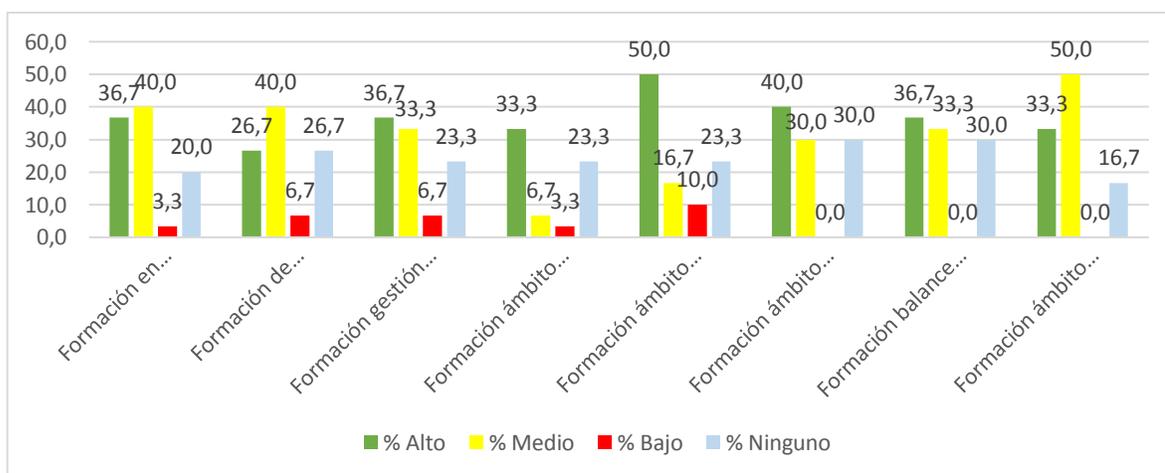


Gráfico 17-3: Prioridades futuras de la formación en la organización.

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

El mayor tipo de formación que se produce en la organización es el relacionado con las habilidades técnicas 80% y las relacionadas con el aspecto crediticio 80%, así mismo la formación en el ámbito de la responsabilidad social 83,3% siendo las de menores porcentajes las relacionadas con la recuperación de cartera 70% y sobre el balance social de la Cooperativa 70%.

La formación de los colaboradores de la empresa en áreas que son estratégicas como la recuperación de cartera, debe ser mejorada debido a la falencia que se presenta en esta área, de igual forma la percepción de la importancia de estas actividades para los colaboradores es medio, no se considera una prioridad alta para las capacitaciones en las diferentes áreas y funciones, con lo cual se debe trabajar dentro de la cultura organizacional para reorientar la importancia de estos elementos para la empresa.

3.1.1.3.4. Grupo de interés e inter cooperación

En esta última parte del ámbito social que trata de la relación que tiene la COAC con sus grupos de interés, así como la relación de inter cooperación que tiene la cooperativa con otras entidades del mismo tipo con la finalidad de establecer programas de intercambios de experiencias, pasantías y otras actividades relacionadas con el principio 6 “cooperación entre Cooperativas”

Cabe señalar que este tipo de procesos se basa sobre todo en el nivel de información que la COAC genera para sus distintos grupos de interés o stakeholders, hecho relacionado además con el entorno empresarial de la organización.

Para ello, se procede a evaluar los siguientes indicadores:

Tabla 24-3: Entorno de gestión con grupos de interés e Intercooperación de la organización

Descripción	SI		NO	
	Nº	% SI	Nº	% NO
¿Realiza su organización de manera estable acciones de Intercooperación con otras organizaciones?	21	70,0	9	30,0
¿Comunica a los públicos de interés la información económico-financiera de la Cooperativa?	29	96,7	1	3,3

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

En referencia a la tabla 24-3 se debe indicar que esta información se receiptó de forma directa de los empleados y de los directivos por medio del cuestionario establecido, por lo que en la investigación se encontró estos hallazgos y no corresponde el realizar cambios en las respuestas obtenidas, porque se estaría cometiendo una no veracidad con respecto a la información recopilada de las fuentes directas; por lo que para comparar estos resultados se recopiló de sitios web que pueden servir para sustentar estas afirmaciones.

a) ¿Realiza su organización de manera estable acciones de Intercooperación con otras organizaciones?

La COAC en referencia a la tabla 24-3 la Coac si realiza de manera estable acciones de Inter cooperación con la Superintendencia Economía Popular y Solidaria debido a que pertenece a la red de organizaciones que son supervisadas por la SEPS. La COAC Kullki Wasi Ltda. tiene una integración vertical con la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS) que hace de banca de segundo piso para otorgar créditos a través de la COAC, y podemos ver en el informe publicado por CONAFIPS de las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario que trabajan con la Institución y ahí consta la COAC en las diferentes provincias que se encuentra ubicado (Corporación Nacional de Finanzas Polulares y Solidarias CONAFIPS, 2021). Y de la misma forma La COAC Kullki Wasi Ltda. es miembro de la Caja Central Financoop y menciona en su informe la Inter cooperación con la institución, puesto que la función de la FINANCOOP es de proporcionar capitales a las entidades participantes (CAJA CENTRAL FINANCOOP, 2020).

La COAC tiene integración horizontal con la Red Financiera de Desarrollo (RFD), que impulsa a la COAC a desarrollar acciones eficientes para una mayor inclusión financiera (Red de Instituciones Financieras de Desarrollo RFD, 2020), por otro lado también tiene una integración con la Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Sierra Centro UCACCENTRO, para poder apoyarse entre cooperativas resguardando sus intereses, brindando capacitaciones, asesoría y asistencia técnica (Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Centro UCACCENTRO, 2020)

b) ¿Comunica a los públicos de interés la información económico-financiera de la Cooperativa?

La COAC a través de la SEPS si comunica a los publico de interés la información económica financiera; no existe evidencia de la comunicación a los públicos de interés, pero si hay evidencia de que se encuentra la información financiera de la COAC en la base de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria referencia (SEPS, 2021)

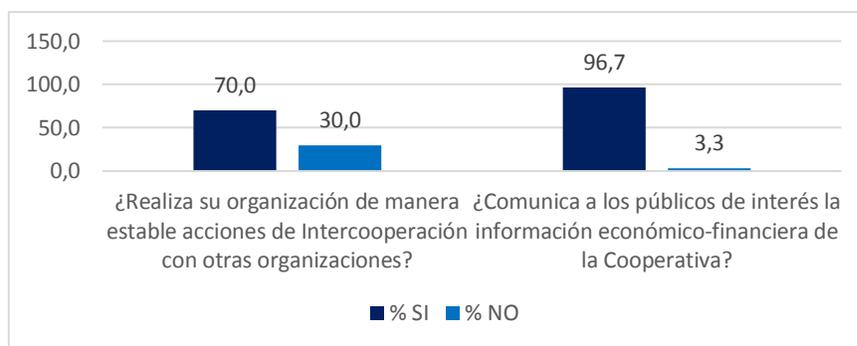


Gráfico 18-3: Conocimiento de grupos de interés e Intercooperación

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

Los grupos de interés deben ser tomados en cuenta de forma igualitaria, puesto que son grupos de que pueden ejercer poder en la empresa para que se adopte ciertas decisiones por lo que es importante que se trabaje en las áreas que no han sido atendidas, la Intercooperación por ejemplo será una contribución de conocimiento para que la gestión administrativa en la Cooperativa se lleve a cabo de forma correcta, el intercambio de conocimientos provocará un mejor resultado con la organización.

3.1.1.4. *Compromiso Ético*

3.1.1.4.1. *Ética de la Organización*

La ética en el sistema cooperativo debe ser asumido como el conjunto de obligaciones y compromisos, legales y éticos, con los grupos de interés, que se derivan de los impactos que la actividad y operaciones de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, medio ambiental y de derechos humanos, en virtud de que una conducta socialmente responsable se asocia a la ética que desarrolla la COAC para mejorar sus niveles internos de convivencia y cultura organizacional. Es decir, la ética en la empresa cooperativa acopia y analiza el marco general sobre la obligación moral de la organización respecto a la sociedad; mientras que la responsabilidad social es una parte de la ética que incluye el conjunto de acciones, decisiones y políticas que cada organización emplea para dar respuesta a las demandas y exigencias de sus stakeholders y con ello definir hasta dónde llega esa responsabilidad. Por tanto, la ética da sentido y direccionamiento estratégico a la responsabilidad social como se puede percibir en el siguiente análisis al respecto:

Tabla 25-3: Compromiso ético de la organización

Descripción	SI		NO	
	Nº	%	Nº	%
¿La Cooperativa incluye el respeto a los derechos humanos como criterio formal en sus procesos de toma de decisiones y en sus relaciones con terceros?	23	76,7	7	23,3
¿La Cooperativa expone públicamente sus compromisos éticos por medio del material institucional, por la internet o de otra manera que sea adecuada a sus públicos de interés?	17	56,7	13	43,3
¿La Cooperativa prohíbe expresamente la utilización de prácticas ilegales (como corrupción, extorsión, coima, contabilidades paralelas, doble caja, etc.) para la obtención de ventajas comerciales o de otro tipo?	24	80,0	6	20,0
¿Son explícitos en lo que se refiere al compromiso de transparencia y veracidad de la información suministrada a todos los públicos de interés?	25	83,3	5	16,7
¿Promueven el combate a la corrupción y a la extorsión, en función de los contenidos del Código de Ética y/o de la Declaración de Valores y Principios de la organización?	25	83,3	5	16,7
¿La Cooperativa cuenta con su Código de Ética?	29	96,7	1	3,3
¿Las cuestiones éticas son abordadas en encuestas de clima organizacional, evaluaciones o herramientas análogas?	22	73,3	8	26,7
¿La Cooperativa combate todo tipo de acosos a sus colaboradores?	22	73,3	8	26,7

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

En relación a los apartados de Compromiso ético de la organización, no se encontró evidencia sobre documentos para poder contrastar, esta investigación no es una auditoría a la COAC, por lo tanto informan que no están obligados a entregar la documentación al respecto de cada pregunta, por lo que los resultados se derivan de las personas encuestadas y que respondieron bajo su percepción, tanto de parte de los directivos y de los empleados, sin embargo los documentos encontrados que se pueden anexar a esta investigación son:

a) Código de ética y comportamiento de la organización adjunto en el anexo (*Ver anexo 3*).

El respeto de los derechos humanos esta dimensionado en la cooperativa por el compromiso de los demás porque se mantiene la iniciativa de colaborar con la promulgación del respeto de las personas sus derechos fundamentales y las relaciones que conlleva a tratar con las personas por lo que la mayoría el 76,7% de los entrevistados respondieron que mantiene con este compromiso y un menor

porcentaje 23,3% negativamente por que tiene la percepción de que en la institución no se lleva a cabo de forma absoluta estos derechos.

La Coac Kullki Wasi Ltda. A través del Código de Ética del Cap. III, promueve constantemente el compromiso con la sociedad y los derechos humanos, está sujeta y comprometida con el desarrollo de la comunidad, como agente activo en la generación de empleo y la justa distribución de la riqueza, contribuye al desarrollo socioeconómico sostenible, a través de la cooperación de sus trabajadores, familias, comunidad local y la sociedad, con el objetivo de mejorar la calidad de vida, respetando las leyes que la rigen. (Ver Anexo 3)

La comunicación es fundamental para poder transmitir el compromiso ético de la cooperativa en este caso; se encuentra en forma equitativa del criterio sobre la difusión, porque el 56,7% que esta difusión se lleva a cabo y mientras que 43,3% restante considera que no se lo realiza; es por esta razón se debe realizar una mayor difusión del compromiso ético para que se ha realizado por un mayor número de personas. Las prácticas éticas son parte del cultura de la organización por lo que un porcentaje alto del 80% respondieron que hay preocupación por controlar la corrupción, extorsión, coima, contabilidades paralelas, doble caja, etc. que se puede producir, esto también se produce por la decisión de los directivos de mejorar la imagen ética de la empresa, mientras que un menor porcentaje el 20% se observa que no se cumple este aspecto, posiblemente debido a la limitada planificación de actividades para desarrollar este tema.

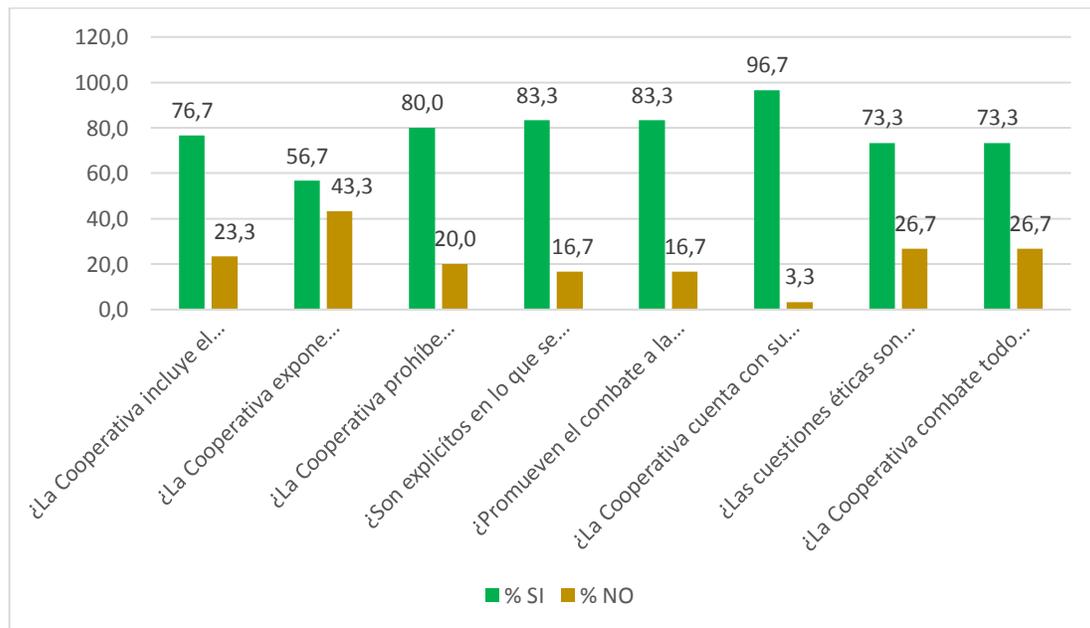


Gráfico 19-3: Apreciación del compromiso ético de la organización

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

La transparencia en el manejo de la información es una decisión positiva por parte de los directivos ya que la mayoría de la persona entrevistadas el 83,3% han observado que se cumple de este modo no solamente los socios, empleados, directivos perciben este aspecto de forma positiva si no la sociedad en general; en la respuesta se obtuvo un porcentaje bajo del 16,7% personas que consideran lo contrario. Una de las razones potencialmente es la poca difusión de esos resultados en el área de trabajo.

Las buenas prácticas que tiene la Coac. en el maneja ético se refleja en un porcentaje mayor del 83,3% ya que rompe estructuras inadecuadas de corrupción que no se presentan por la predisposición de sus directivos de cuidar las relaciones de confianza entre sus colaboradores y superiores; y solo un mínimo porcentaje del 16,7% dice que no se da debido algún caso específico que puede ser solucionado de forma inmediata.

El código de ética es un instrumento que tiene la COAC y que es parte de su filosofía empresarial, es decir se encuentra escrito, con 11 capítulos y que se relaciona con las políticas internas de la COAC, no se encuentra documentación como evidencia del comportamiento de sus directivos, socios o empleados de la COAC, por lo que en este apartado solo se tiene la información proporcionada por las personas encuestadas y que el investigador no puede sesgar de acuerdo a su conveniencia.

Un alto porcentaje de personas encuestados, es decir el 73,3% afirma que el clima organización es un referente para el bienestar de los colaboradores de la Coac por lo que se encuentran orgullosos en esta institución puesto que se maneja adecuadamente cualquier conflicto que se presente; un menor porcentaje del 26,3% considera que no se da esta situación, por lo que se deberá realizar estrategias para mejorarlo. La calidad de vida en el trabajo se refleja también con el comportamiento en las relaciones interpersonales por lo que los empleados entrevistados el 73,3% de la Coac están conscientes de que no existe tipos de acosos ya que hay una preocupación general de los directivos sobre la tranquilidad de sus colaboradores, mientras que un bajo porcentaje del 26,7% no están contentos en este sentido los directivos deberán analizar qué casos son los que se presentan y dar le seguimiento respectivo.

El comportamiento ético de la institución está claramente definido a través de su código de ética lo cual es positivo para la reputación de la organización, es importante este código por el cumplimiento de sus acciones con los grupos de interés, a pesar de que se cuenta con el código de ética la Cooperativa no cumple con exponer sus compromisos éticos con los grupos de interés, pues no hace uso de la información para socializarla a través de los diferentes medios, esto puede producir una baja en su reputación y en la aceptación que las personas deben mantener en el mercado financiero.

3.1.1.5. *Gobernabilidad Cooperativa*

La Gobernabilidad es un proceso por el cual las sociedades o las organizaciones toman y ejecutan decisiones importantes y determinan quienes deben estar involucrados en el proceso y cómo se debe rendir cuentas tanto a sus socios como al conjunto de grupos de interés.

En una Cooperativa la gobernabilidad se dimensiona cuando se analiza cómo su Consejo de Administración y sus diferentes comités interactúan con respecto a la participación en la toma de decisiones, en la construcción de la cultura organizacional y en la interacción con otras cooperativas, grupos cooperativos y otras organizaciones no cooperativas. Su alcance también se dimensiona en la manera cómo el Consejo de Administración interactúa y se relaciona con las y los asociados y no asociados, y con la comunidad, o también cómo se toman las decisiones para un buen gobierno en un mundo cada día más complejo.

Las dificultades que se pueden determinar en la COAC para alcanzar niveles óptimos de gobernabilidad, se obstaculizan por la deficiente comunicación e interrelación entre Consejo de Administración, Comités y Gerencia General, cuna no hay una definición de roles de manera clara para la gerencia y los cuerpos directivos o no están establecidas las normas para una rendición de cuentas transparente.

Afín a lo descrito, la gobernabilidad falla cuando no hay uniformidad de criterios respecto a los procesos de trabajo y objetivos institucionales, cuando no hay una participación suficientemente representativa en las Asambleas Generales o no están establecidos los procesos parlamentarios para un correcto desarrollo de las reuniones del Consejo de Administración y las Asambleas Generales.

Al respecto sobre el tema esto se puede percibir en la COAC motivo de la presente investigación:

3.1.1.5.1. *Aspectos de Gobernabilidad Cooperativa*

La COAC respeta la política en apertura hacia socios nuevos y mantiene interés por los socios antiguos al hacer de su gestión, políticas de forma igualitaria, en este sentido el porcentaje es alto del 86,7% en las repuestas porque se observa la justicia en ese tratamiento; un mínimo porcentaje del 13,3% no tiene esta percepción, debido a que no se aplica las estrategias adecuadas de información para todos los grupos de interés.

Los recursos que se destinen a la estructura organizativa para evitar abusos de poder deben ser mayores en el ámbito de los niveles jerárquicos porque un porcentaje alto del 63,3% considera que hay abuso de poder lo cual no es positivo para la COAC el abuso de poder causa insatisfacción a los colaboradores y puede provocar una baja en su desempeño en su trabajo por lo que los directivos

deberán tomar medidas en este punto, solo un porcentaje pequeño del 36,7% se siente a gusto con sus superiores.

Tabla 26-3: Conocimiento sobre la gobernabilidad de la organización

Descripción	SI		NO	
	N°	%	N°	%
¿Cuenta con una política de adhesión de socios abierta a todas las personas que deseen utilizar los servicios de la cooperativa y dispuestas a aceptar las responsabilidades y a ejercer los derechos de la asociación; sin discriminación por razones de orientación sexual, ¿Diferencias socioeconómicas o físicas, origen nacional, edad, religión, raza o género?	26	86,7	4	13,3
¿Posee una estructura destinada a prevenir/cohibir abusos de poder de sus integrantes?	19	63,3	11	36,7
¿Posee una estructura destinada a prevenir/cohibir fraudes por uso de información privilegiada en beneficio propio?	29	96,7	1	3,3
¿Posee una estructura destinada a desanimar el soborno y otras prácticas de corrupción, la creación de contabilidades paralelas o de cuentas secretas u ocultas?	21	70,0	9	30,0
¿Posee una estructura destinada a la elaboración de documentos que no reflejen verdaderamente las transacciones que reportan?	22	73,3	8	26,7
¿Adopta mecanismos formales y frecuentes de comunicación; tales como reuniones, boletines informativos impresos o envíos de e-mail (entre otros), que aporten la información y faciliten la participación efectiva de los usuarios/asociados en las decisiones importantes de la Cooperativa?	27	90,0	3	10,0
¿Analiza y da respuestas prontas y efectivas a las sugerencias e inquietudes de los socios/clientes?	24	80,0	6	20,0
¿Posee mecanismos formales para evitar cualquier tipo de influencias sobre el voto de los Representantes a la Asamblea?	19	63,3	11	36,7
¿Utiliza espacios en medios de comunicación independientes como vías para informar a los socios sobre temas importantes de la Cooperativa?	25	83,3	5	16,7
¿Cuenta con comisiones de trabajo para tratar temas o proyectos específicos?	20	66,7	10	33,3
¿Procura que participe el mayor número de personas en las Comisiones de trabajo y en los órganos decisorios?	23	76,7	7	23,3
¿Toma medidas concretas para fomentar el mayor grado posible de participación de los usuarios/asociados en la cooperativa (¿por ejemplo, a través de la comunicación periódica de las reuniones de las Comisiones o de la convocatoria a asociaciones representativas de la sociedad civil)?	24	80,0	6	20,0

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

El 96,7% de las personas entrevistadas afirman que el control desarrollado en la COAC es eficiente para evitar el fraude con lo cual la institución se preocupa de la reputación financiera y un mínimo porcentaje del 3,3% menciona que no se preocupa en este sentido. La transparencia en el manejo de la información financiera es fundamental para la tranquilidad de todos los funcionarios y dirigentes por lo que un alto porcentaje del 70% consideran que, si se realiza mientras que un menor porcentaje del 30% no piensa igual, debido a que hay acciones poco transparentes que ponen en duda el comportamiento en el ámbito financiero; los directivos deberán tomar acciones para evitar esta percepción negativa.

Las inversiones que la Coac realiza en infraestructura tecnológica ha contribuido para controlar que existan malos comportamientos por parte de los colaboradores ya que un alto porcentaje del 73,3% personas encuestadas están de acuerdo que no se producen situaciones negativas; mientras que un bajo porcentaje 26,7% indica que se lo realiza por lo que se debe tomar acciones mayores para evitar estos problemas. Los canales de comunicación que tiene la Coac funcionan de manera efectiva porque un gran porcentaje del 90% responde que están informados; mientras que hay un porcentaje menor del 10% que no recibe esa información por lo que hay insatisfacción en la comunicación, que debe ser mejorada de forma vertical y horizontal es decir de superiores a sus subordinados y horizontal entre compañeros de trabajo o entre departamentos

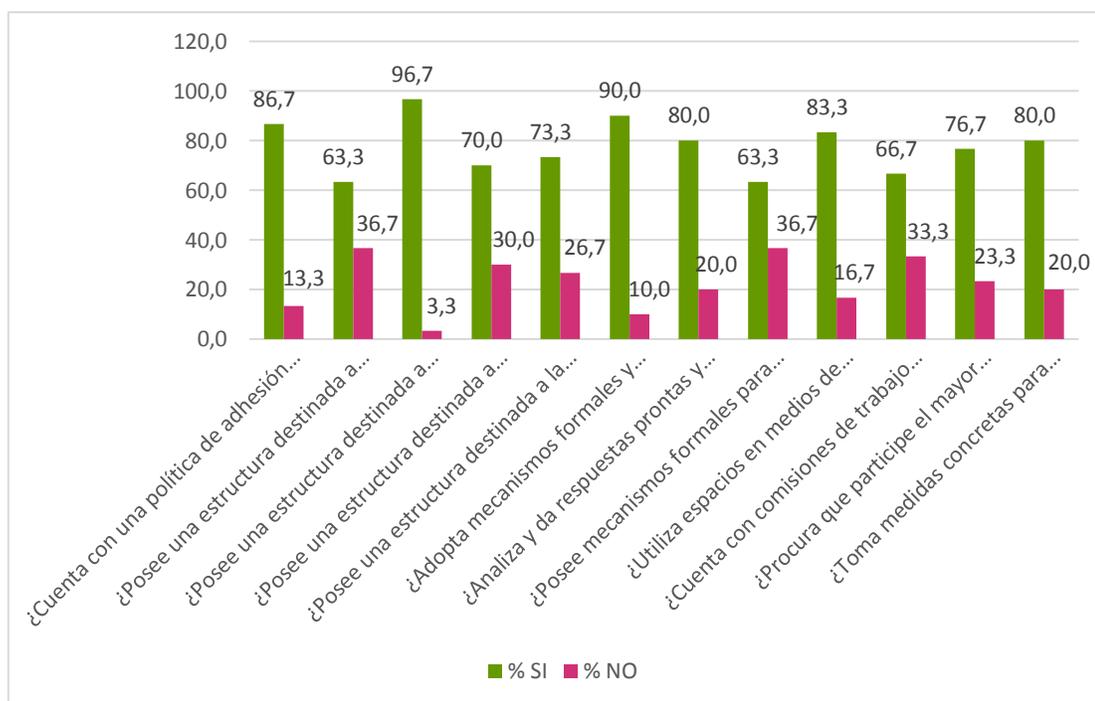


Gráfico 20-3: Apreciación de la parte gubernamental de la organización

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

La transparencia con la que la Coac lleva los procesos de representantes tiene una buena reputación, ya que se lo realiza de forma organizada; un alto porcentaje del 63,3% respondió de esta manera; mientras que un porcentaje menor del 36,7% menciona lo contrario, por lo que hay necesidad de mejorar el proceso. El 83,3% de las personas entrevistadas mencionan que la comunicación de la Coac hacia los socios es positiva en el uso de medios ya que los socios en su mayoría son de las áreas rurales, los medios de comunicación como radio, TV y redes sociales son efectivos para mantenerse comunicados y solventar cualquier duda que se presente y un menor porcentaje del 16,7% respondió lo contrario por lo que es necesario difundir el uso de estos medios.

El trabajo en conjunto con los colaboradores de la Coac es altamente efectivo debido que la mayoría de las personas entrevistadas es decir el 66,7% lo considera así ya que existe el compromiso individual para el cumplimiento de objetivos, la minoría el 33,3% no considera que se lo realice, por lo que se debe reforzar con iniciativas para el trabajo en equipo.

El 76,7% de personas encuestadas mencionan que la participación que se da en la Coac es alta porque hay un compromiso en el cumplimiento de la equidad y la justicia participativa, mientras que un mínimo porcentaje del 23,3% considera que no se da este aspecto y hay que promulgar actividades para la participación total. Así mismo el 80% de encuestados recalcan que un punto importante que cumple la Coac es aglutinar el mayor número de usuarios en la participación, con ello se demuestra la determinación en el respeto a la diversidad de ideas y un bajo porcentaje del 20% no considera que es así, por lo que se debe solucionar a través de una difusión permanente.

La gobernabilidad para la Cooperativa es un aspecto de relevancia debido a su actividad, como parte de la Economía Popular y Solidaria, es un aspecto positivo que la comunicación con los socios para este ámbito se maneje correctamente, sin embargo la influencia para lograr los votos para los representantes a la Asamblea, no está dirigido de forma ética, puesto que la percepción de los colaboradores que respondieron a esta pregunta dan cuenta de que existe una interferencia para esta actividad, por lo que se debe mejorar esta actuación.

3.1.1.5.2. Elección y renovación de órganos directivos

El fundamento del cooperativismo es la imparcialidad que debe existir al tener la mayor participación de distintas personas en los órganos directivos por lo tanto este punto, es el resultado de una democracia interna.

Tabla 27-3: Comunicación sobre, elección y renovación de órganos directivos en la organización

Descripción	SI		NO	
	N°	% SI	N°	% NO
¿Durante los procesos de elección de nuevos consejeros difunde, con un criterio de equidad, la información sobre las distintas listas de candidatos presentados y sus respectivas propuestas?	22	73,3	8	26,7
¿Acuerda y difunde reglas de juego limpio, entre las distintas listas, para hacer de los procesos de elección de autoridades un modelo de participación cívica para las generaciones jóvenes?	24	80,0	6	20,0
¿Implementa sistemas para atraer e involucrar a los jóvenes de la comunidad (tales como beneficios adicionales para jóvenes, flexibilidad horaria por actividades de formación, etc.)	20	66,7	10	33,3
¿Articula instancias formales, a modo de tutorías o pasantías, en donde las personas con más experiencia pueden transmitir sus conocimientos a las nuevas generaciones?	24	80,0	6	20,0

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

La difusión que se realiza para los órganos directivos está bien llevada, porque un alto porcentaje del 73,3% respondió que, si se realiza, demostrando la integridad de sus actuaciones, mientras que un bajo porcentaje del 26,7% no considera este aspecto., para lo cual hay que implementar las estrategias de comunicación que permitan disminuir el impacto de esta percepción.

El 80% de las 30 personas encuestadas menciona que los procesos de elección son transparentes porque se dan las mismas oportunidades a todos los participantes; un bajo porcentaje del 20% indica lo contrario por lo que los directivos deben socializar las reglas de participación a todos para su conocimiento. El 66,7% de personas entrevistadas dicen que la COAC tiene la voluntad de incluir nuevos talentos humanos jóvenes en sus procesos, porque es innovadora al aprovechar nuevos o mejorados conocimientos, solo un bajo porcentaje del 33,3% se orienta a lo convencional, situación que puede cambiar con el aporte de la experiencia de sus colaboradores.

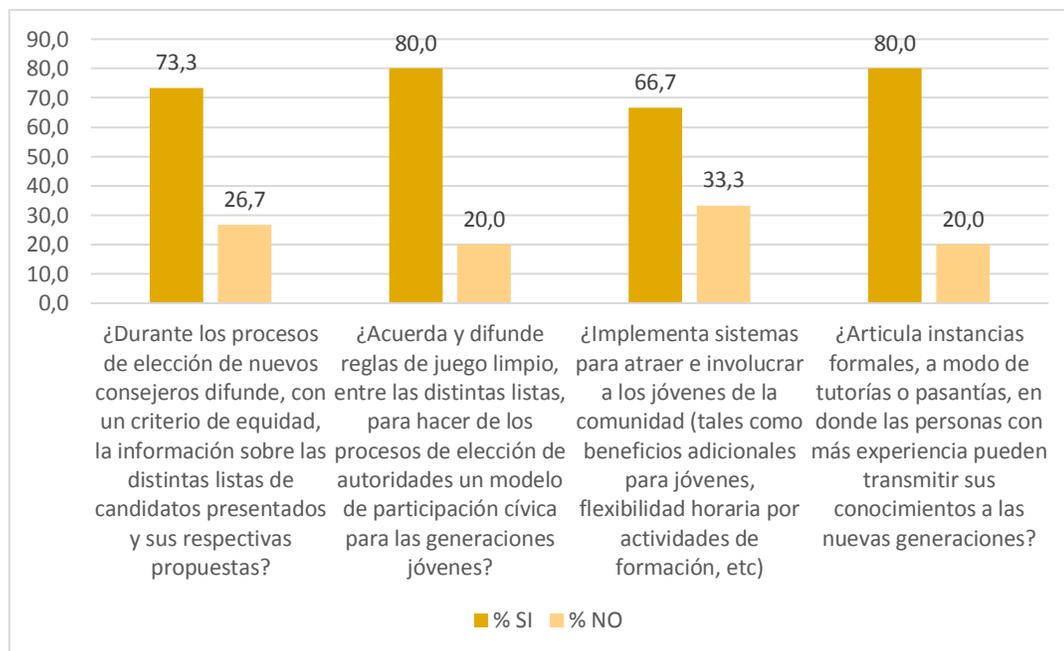


Gráfico 21-3: Difusión de la información sobre elección y renovación de órganos directivos

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

El alto rendimiento del talento humano en la COAC se debe a la actitud tomada por los directivos para respetar la experiencia y las habilidades con la juventud lo cual es positivo dentro de la institución así lo mencionan las personas encuestadas y representan el 80%; un menor porcentaje del 20% manifiesta lo contrario, por lo cual hay que trabajar de forma conjunta para que se aproveche todas las capacidades de los colaboradores.

Las elecciones y renovaciones de los órganos directivos de la Cooperativa es un aspecto relevante para las buenas prácticas de gobierno cooperativo, se efectúan cada 4 años según el Reglamento de elecciones de la Coac (*ver anexo 4*) y es un aspecto positivo que se mantenga la información clara con respecto a la participación de las diversas listas, aunque en la Cooperativa se tiene el compromiso social de impulsar a las comunidades a las cuales sirve, no se considera el impulso de participación de jóvenes en el involucramiento dentro de las actividades de la organización, por lo que se debe analizar este aspecto, ya que los jóvenes tienen ideas innovadoras y en los actuales momentos se encuentran preparados para competir y participar en cualquier ámbito dentro de la organización.

Tabla 28-3: Resumen de principales resultados del diagnóstico

Resumen de los principales temas del diagnóstico	
1. Ámbito Económico	En el ámbito económico la COAC es una institución solida por este motivo tiene buenos indicadores laborales ya hay equidad entre el trabajo de hombres y mujeres.
2. Gestión Empresarial	En relación a la gestión empresarial se lleva de forma adecuada los planes y programas que sirven para todos los colabores de la institución, las herramientas de gestión utilizadas contribuyen al mejoramiento de los procesos internos y externos, sobre innovaciones el cambio tecnológico también ha sido positivo, así como el desarrollo de su infra estructura; en lo referente a internacionalización de la COAC aún está limitado su crecimiento por lo que debe prepararse para ser más competitiva.
3. Ámbito Social	En el ámbito social hay un desarrollo medianamente aceptable ya que los planes de igual deben mejorarse; respecto al clima laboral la parte de la comunicación y transparencia es altamente aceptable, sin embargo, las capacitaciones deben ser orientadas hacia todos los grupos de interés; la Intercooperación de la COAC cumple con las expectativas en relación a organismos de control.
4. Compromisos Éticos	El conjunto de elementos compromiso ético de la COAC es muy bueno ya que el comportamiento ético y moral es responsable tanto con los socios directivos empleados y clientes externos.
5. Gobernabilidad Cooperativa	La Gobernabilidad de la COAC esta manejada de forma correcta tanto para la participación de los socios como de los colaboradores, así como las elecciones de los órganos de control internos y representantes a la asamblea.

Fuente: Cuestionario de diagnóstico a Directivos y empleados

Elaborado por: Christian Masaquiza

3.1.2. Resultado de las encuestas aplicadas a los socios de la cooperativa

Con el propósito de validara la información antes detallada, se decidió efectuar una encuesta de satisfacción a los dueños de la COAC es decir a sus socios, a fin de ver que tan informados está sobre el desarrollo de su cooperativa; el resultado obtenido es el siguiente:

Pregunta N° 1: Cuando llega a la cooperativa recibe información para hacer sus trámites

Tabla 29-3: Información para trámites

		Frecuencia	Porcentaje
¿Cuándo llega a la Cooperativa recibe información para ser atendido?	SI	222	58,90
	NO	130	34,55
	N/R	25	6,54
	Total	377	100,00

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

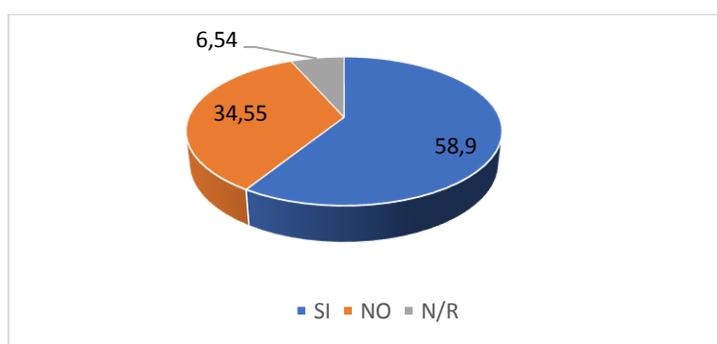


Gráfico 22-3: Relación porcentual, de la información recibida para sus trámites

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

El 58,9% de los socios manifiestan que, si reciben información que requieren para desarrollar sus trámites o ponerse al día en los resultados de su organización Cooperativa, el 34,55% indican que no y un porcentaje mínimo del 6,54% no responde la pregunta.

El aspecto de información al cliente en la Cooperativa está manejado de forma eficiente, puesto que la mayoría de los socios aceptan que la calidad en la atención es aceptable, este aspecto es un punto a favor de la institución puesto que son los socios los que participan de las decisiones para el crecimiento empresarial, con sus aportes y acceso a los créditos productivos. Es preocupante de todas maneras que un tercio de los socios niegan que exista acceso a la información que necesitan para el desarrollo de sus trámites y demás asuntos en la COAC.

Pregunta N° 2: El funcionario que lo recibe le atiende con respeto

Tabla 30-3: Atención por parte del funcionario

		Frecuencia	Porcentaje
¿El funcionario que lo recibe le atiende con respeto?	SI	301	79,84
	NO	64	17,02
	N/R	12	3,14
Total		377	100,00

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

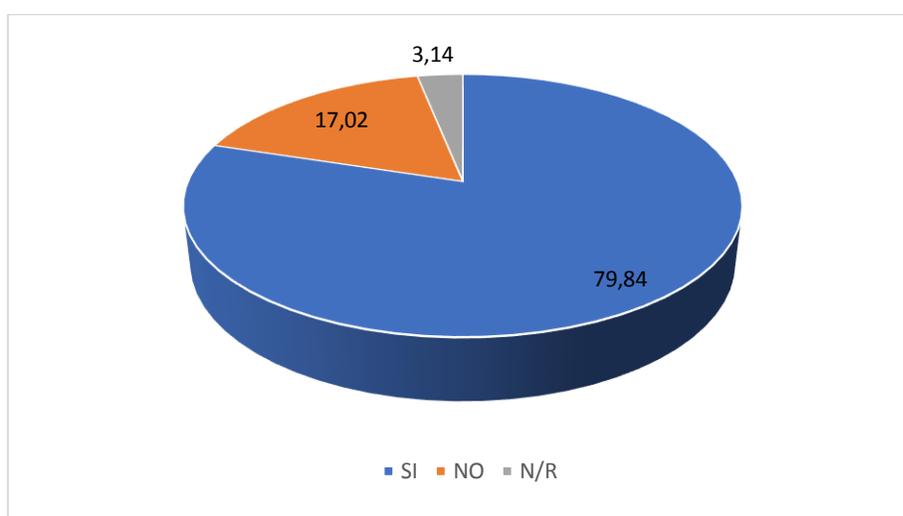


Gráfico 23-3: Resultados porcentuales de la atención por parte del funcionario

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

El 79,84% de los socios encuestados manifiestan que el funcionario que recibe al socio le atiende con respeto, y que la atención es de calidad por la cordialidad que reciben cada vez que se acercan a la institución y un 17,02 % se sienten inconformes con la atención recibida y un porcentaje menor del 3,14% no responde.

Como parte del código de ética se encuentra la atención a los socios, lo cual se cumple con el respeto a los socios al momento de la atención, este aspecto es importante para la Cooperativa ya que es parte de su cultura organizacional y esto contribuye a la imagen de la institución en la comunidad.

Pregunta N° 3: Se demoran mucho en hacer un trámite en la cooperativa

Tabla 31-3: Demora en la atención

		Frecuencia	Porcentaje
Se demoran mucho en hacer un trámite en la Cooperativa	SI	207	54,97
	NO	155	41,10
	N/R	15	3,93
Total		377	100,00

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

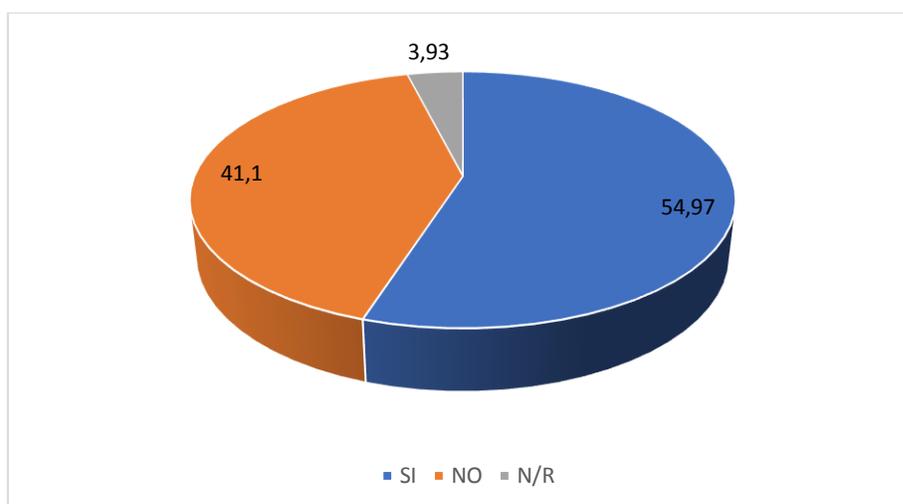


Gráfico 24-3: Resultado porcentual del tiempo de atención.

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

El 54,97% de los socios encuestados manifiestan que en la institución se demoran en hacer los trámites por lo que existe insatisfacción con respecto a este, mientras que el 41,1% manifiesta que no se demoran en los trámites y el 3,93% no responder la pregunta.

No es tan coherente el resultado si se analizan los resultados en la tabla y gráfico anterior, en la cual la mayoría valora la atención y luego prácticamente pone en entredicho la eficiencia del personal. Depende del trámite, esa sería la percepción más significativa al hecho, pero los socios prefieren una atención rápida en el acceso a los créditos u otros servicios, que están relacionados con los procesos internos a fin de lograr una mejor satisfacción.

Pregunta N° 4: Conoce Usted. si la cooperativa trabaja en función de valores y principios.

Tabla 32-3: Conocimiento si la Cooperativa trabaja con valores y principios.

	Frecuencia	Porcentaje
¿Conoce Ud. si la Cooperativa trabaja en función de valores y principios?	SI	139
	NO	226
	N/R	12
	Total	377
		100,00

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

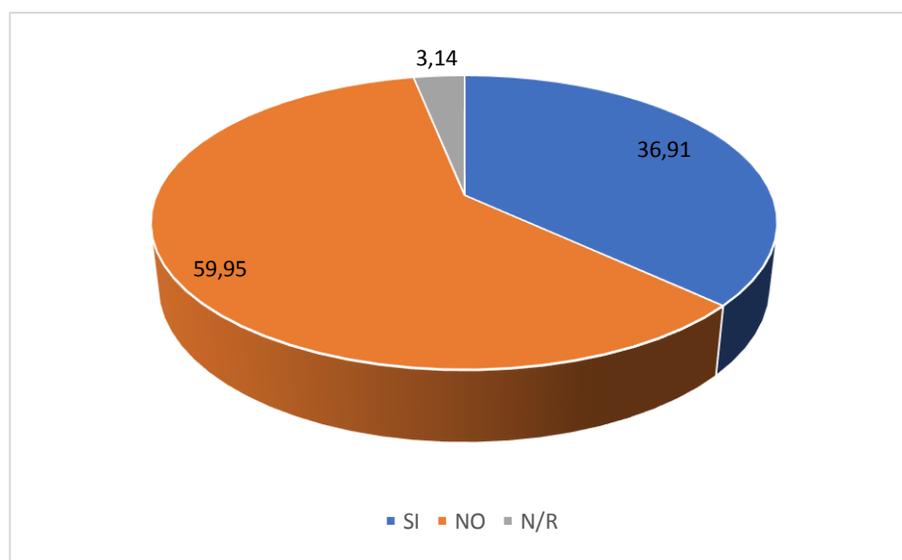


Gráfico 25-3: Los socios conocen los principios y valores de la cooperativa

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

El 59.95% de los socios manifiestan que desconocen que en la Cooperativa trabajan con valores y principios, en tanto el 36,91% manifiesta que si trabajan en base a los valores y principios cooperativos que tiene la COAC. y un 3,14% abstiene a responder.

Es importante que en la Cooperativa socialice o capacite a sus socios con respecto a la doctrina del cooperativismo, ya que 6 de cada 10 socios la desconocen y por tanto ven a su organización como una entidad financiera más.

Pregunta N° 5: La cooperativa le ha invitado a alguna capacitación

Tabla 33-3: Invitación de la Cooperativa a capacitaciones

		Frecuencia	Porcentaje
¿La Cooperativa le ha invitado alguna capacitación?	SI	38	9,95
	NO	327	86,91
	N/R	12	3,14
Total		377	100,00

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

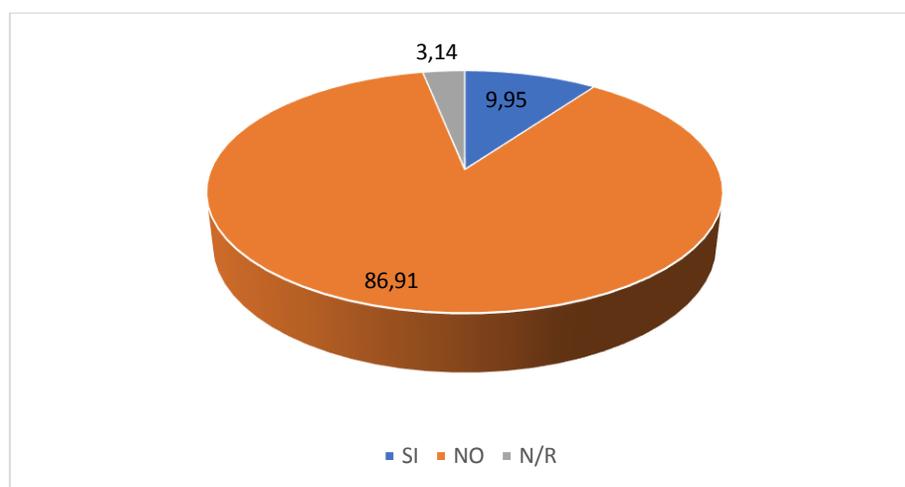


Gráfico 26-3: Resultado sobre invitaciones realizadas a los socios

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

El 86,91% de los socios manifiestan que la Cooperativa no les ha invitado a capacitaciones, el 9,95% afirma que la COAC. invita a capacitaciones en ciertos ámbitos que les interesa a la sociedad y un menor porcentaje del 3,14% no responde a la pregunta.

Las capacitaciones al parecer tienen una muy limitada cobertura de socios en la Cooperativa, ya que el segmento de los socios es fundamental que tengan conocimiento sobre su comportamiento financiero, social y ambiental, que permite tener en cada socio a un potencial dirigente y sobre todo un ente multiplicados de los beneficios que la organización brinda a sus socios.

Pregunta N° 6: Conoce Usted la información de la situación económica y financiera de la cooperativa.

Tabla 34-3: Conocimiento de los socios de la situación económica y financiera de la Cooperativa

		Frecuencia	Porcentaje
¿Conoce usted la información de la situación económica y financiera de la Cooperativa?	SI	0	0,00
	NO	365	96,86
	N/R	12	3,14
Total		377	100,00

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

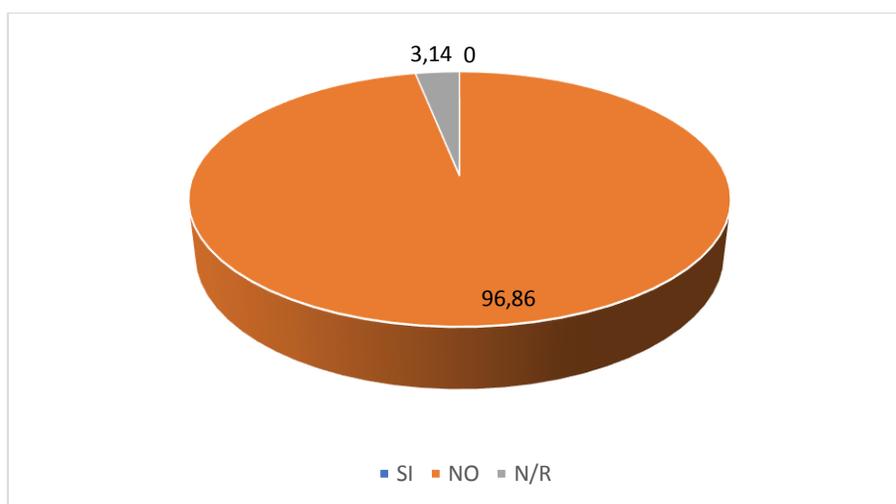


Gráfico 27-3: Noción de los resultados económicos y financieros de la COAC.

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

El 96,86% de los socios desconoce de la situación económica y financiera, existiendo una parte de socios, el 3,14% que no responden frente a la interrogante, y no hay socios que conozcan sobre estas cifras.

Esta información contradice lo expresado en el diagnóstico interno, cuando los dirigentes y servidores de la COAC destacan que, si informan, que, si efectúan el informe de sostenibilidad que a más de la información financiera contiene otras de interés para sus stakeholders, por tanto, en este punto se pone en duda la información proporcionada por la institución, que sus dueños niegan su acceso a la misma.

Pregunta N° 7: Tiene confianza en su cooperativa.

Tabla 35-3: Confianza en la Cooperativa

		Frecuencia	Porcentaje
¿Tiene confianza en su Cooperativa?	SI	194	51,57
	NO	171	45,29
	N/R	12	3,14
Total		377	100,00

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

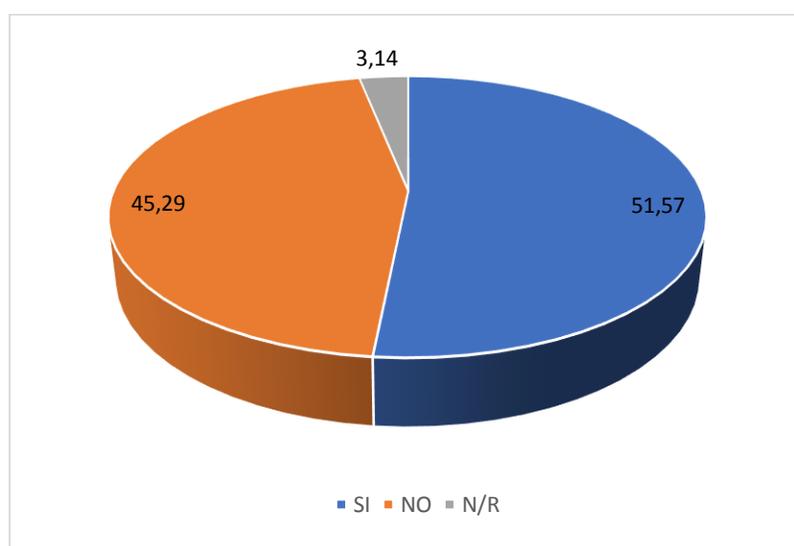


Gráfico 28-3: Confianza que tiene los socios en la cooperativa

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

El 51,57% de los socios encuestados manifiestan que tienen confianza en su Cooperativa y manifiestan que se sienten seguros en realizar cualquier tipo de transacción en la misma, mientras que el 45,29% indicó que no tienen confianza por situaciones negativas que han pasado algunas cooperativas en años pasados y el 3,14% no responde.

Esta percepción de la confianza es preocupante debido a la percepción de los socios que su falta de confianza va con respecto a la información financiera y económica que no es compartida, este aspecto se debe valorar puesto que la institución depende de la confianza de sus socios y clientes para depositar su dinero en inversiones que contribuyen a su crecimiento.

Pregunta N° 8: Sabe que Usted es dueño de esta cooperativa

Tabla 36-3: Conocimiento sobre la propiedad de la Cooperativa

		Frecuencia	Porcentaje
¿Sabe que usted es dueño de esta Cooperativa?	SI	56	14,92
	NO	309	81,94
	N/R	12	3,14
Total		377	100,00

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

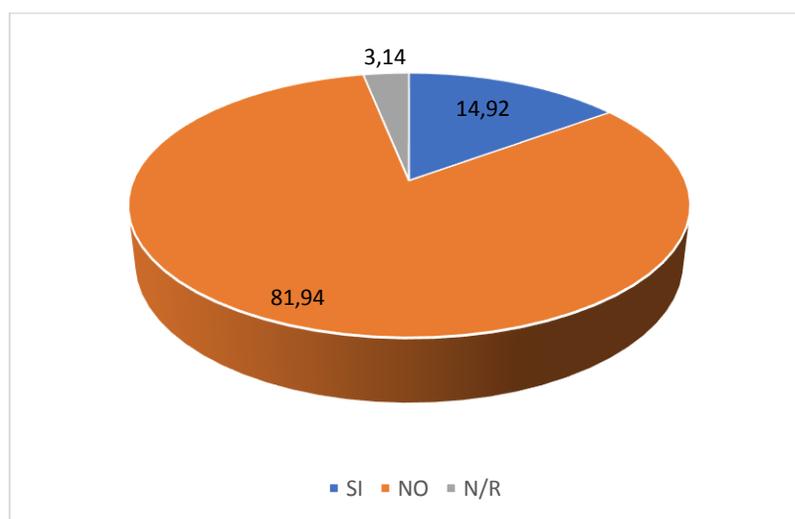


Gráfico 29-3: Conocimiento sobre la propiedad de la Cooperativa

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

El 81,94% de los socios de la COAC manifiestan que no se identifican como dueños de la COAC por su carácter de socios de la misma, y el 14,92% un menor porcentaje manifiesta que si conocen este tema y un mínimo porcentaje del 3,14% no responde a la pregunta.

Se evidencia la falta de empoderamiento de los socios con su cooperativa, allí se entiende su falta de participación o preocupación para el acceso a la información.

Pregunta N° 9: Participa en la elección de Representantes a la Asamblea

Tabla 37-3: Participación del socio en la elección de representantes

		Frecuencia	Porcentaje
¿Participa en la elección de Representantes a la Asamblea?	SI	92	24,35
	NO	283	75,13
	N/R	2	0,52
Total		377	100,00

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

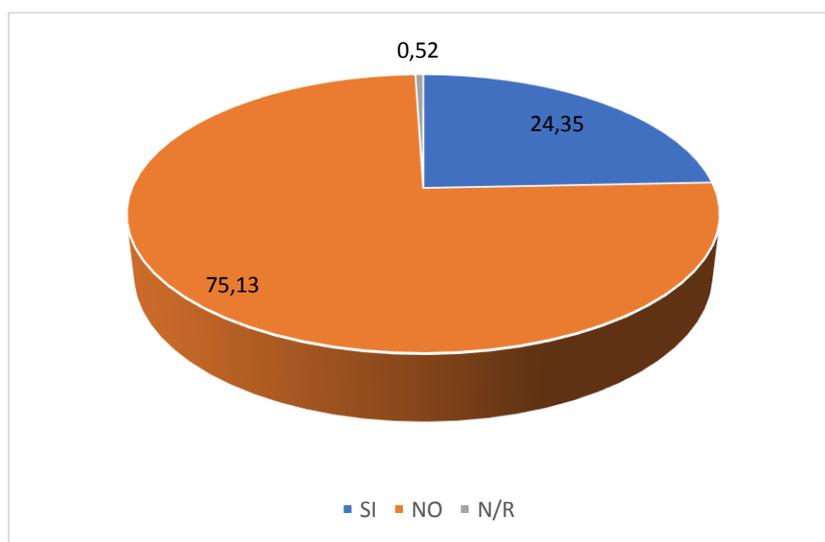


Gráfico 30-3: Participación del socio en la elección de representantes

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

El 75,13% de los socios manifiestan que no participan en las elecciones de representantes a la Asamblea de la Cooperativa, el 24,35% de los socios indican que si lo hacen y un porcentaje mínimo del 0,52% no responde esta pregunta.

A la mayoría de los socios no le interesa participar en las elecciones, por lo cual la institución debe realizar acciones para hacer conocer la importancia de su contribución para la Cooperativa. De hecho, hay una total falta de información y campañas para que los socios participen más activamente en su cooperativa.

Pregunta N° 10: Ha recibido crédito de la cooperativa

Tabla 38-3: Ejecución de crédito en la cooperativa

		Frecuencia	Porcentaje
¿Ha recibido crédito de la Cooperativa?	SI	226	59,95
	NO	151	40,05
	N/R	0	0,00
Total		377	100,00

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

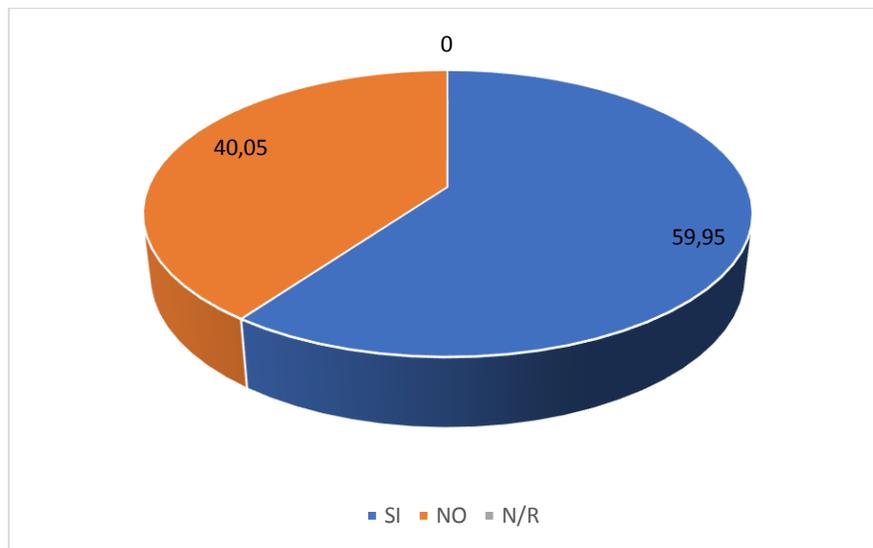


Gráfico 31-3: Ejecución de crédito en la cooperativa

Fuente: Investigación de campo a partir de encuestas a Coop. Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Christian Masaquiza Jerez

El 59,95% de los socios de la COAC han sido beneficiarios de créditos de la COAC, mientras que el 40,05% indicaron que no lo han hecho, en esta pregunta no hay personas que se quedaron sin responder.

El acceso al crédito para los socios está ubicado en un alto porcentaje, con lo cual la Cooperativa está cumpliendo con su función financiera porque sus socios la identifican que solo le es útil para eso y no para otras actividades que son vitales para la sostenibilidad de dichas organizaciones de la economía solidaria.

3.2. Discusión de los resultados

De forma general la COAC Kullki Wasi Ltda., se encuentra en un nivel de aceptación de la responsabilidad social cooperativa, en la gestión económica si cumple los principios y valores, también sobre el uso del capital de trabajo y la situación crediticia cumple con la entrega de dinero a los diferentes segmentos a los que atiende.

En la gestión empresarial no utiliza herramientas de gestión empresarial, teniendo debilidades en la innovación de los servicios que presta.

Sobre el ámbito social la COAC debe manejar planes de igualdad, como lo manifiesta el autor San Martín (2021) que señala que es un aspecto de derechos para hombres y mujeres.

Con respecto al compromiso ético, como le señalan los autores (Altamirano, Bautista, & Tisalema, 2019) se fundamenta en la solidaridad, la COAC los cumple medianamente con el código de ética.

La gobernabilidad cooperativa se puede considerar a la forma como la organización practica la responsabilidad para el cumplimiento de sus obligaciones y que está representado por la Asamblea General de Socios (Altamirano, Bautista, & Tisalema, 2019), en este punto la COAC Kullki Wasi Ltda. no se posee una estructura para prevenir abusos de poder de sus integrantes, ni para evitar cualquier tipo de influencias sobre el voto de representantes a la asamblea, por lo que se debe realizar acciones para que no se produzcan estos inconvenientes.

Finalmente, en la comunicación sobre, elección y renovación de órganos directivos en la organización, de la COAC Kullki Wasi Ltda. no se implementa sistemas para atraer a los jóvenes de la comunidad con flexibilidad para actividades de formación, por lo que hay que considerar acciones para mejorar las capacitaciones.

3.3. Propuesta

PLAN PARA LA IMPLEMENTACION DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL COOPERATIVA 2022-2025

3.3.1. Información General

Consejo de Administración



Fuente: Web COAC

Consejo de Vigilancia



Fuente: Web COAC

Oficinas

Matríz Ambato (03) 3731100 Juan B. Vela y Martínez esq.	Agencia Quito (02) 2974117 Av. Maldonado y Pasaje Fernandez esq.	Agencia Latacunga (03) 2807975 Juan Abel Echeverría y 2 de Mayo esq.	Agencia Pillaro (03) 2874188 Montalvo y Urbina esq. sector Plaza San Juan
Ambato Izamba (03) 2451204 Av. Indoamérica, ex redondel de Las Focas	Agencia Machachi (02) 2314576 Av Amazonas y Antonio Benitez esq.	Agencia Salcedo (03) 2729327 García Moreno y Quito	Agencia Pelileo (03) 2831274 Quis Quis entre Padre Chacón y Antonio Clavijo
Agencia Huachi Chico (03) 2585817 Dirección: Av. Atahualpa y Gonzalo Zaldumbide	Agencia Sangolquí (02) 2334998 Dirección: Av. Luis Cordero y Pichincha	Agencia Riobamba (03) 2946058 Gaspar de Villaroel y Juan Montalvo esq.	Agencia Baños (03) 2743535 Dirección: Rafael Vieira y Luis A. Martínez
Agencia Galápagos – Santa Cruz (05) 2524963 Dirección: Av. Baltra e Indefatigable			

Fuente: Web COAC

3.3.2. Plan de RScoop para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

3.3.2.1. Antecedentes

Para entender la Responsabilidad Social en el sector cooperativo, es necesario reconocer el cooperativismo como organización empresarial, que se debate entre el mercado, sus posibles orientaciones, como prioridad, a la maximización de los beneficios económicos. Desde las concepciones al respecto, la cooperativa es una empresa social, que dialoga con los distintos actores económicos y para otros, en un tipo de organización que propone otra economía, contra la dominación del capital a favor de la lucha de los trabajadores y de sus derechos. Una cooperativa es una asociación autónoma y voluntaria de personas, que buscan atender sus aspiraciones económicas, sociales y culturales, a través de utilización de una colectiva propiedad, cuyo control es democrático. En sintonía con esta definición, la Declaración sobre Identidad y Principios Cooperativos, adoptada en Manchester en 1995 se concretan los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad". Otros valores que identifican a estas organizaciones son: autorresponsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad, (ACI, 2005)

La Responsabilidad Social Cooperativa, supone un avance hacia la democratización de la sociedad cooperativa, al destinar esfuerzos y recursos a los sectores menos favorecidos, como la contribución al desarrollo planificado de la economía y al bienestar social de los socios y familiares. Los planes de las cooperativas tienen como objetivo contribuir al desarrollo económico y social sostenible del territorio, proteger el medio ambiente, desarrollar sus actividades sin ánimo especulativo y garantizar el cumplimiento disciplinado de las obligaciones fiscales y otras. La Responsabilidad Social Cooperativa es a la que se obliga una cooperativa desde su esencia y en cumplimiento de los Principios Cooperativos, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- ✓ Contribuya al desarrollo sostenible.
- ✓ Impacte positivamente en la comunidad.
- ✓ Satisfaga las necesidades de los socios y clientes.
- ✓ Contribuya a la mejora de la calidad de vida y la dignidad humana.

3.3.2.2. *Introducción*

La anexión de políticas y estrategias de responsabilidad social en la gestión organizacional, se ha convertido para las COAC's en un pilar fundamental de su planteamiento estratégico y en la medida que su concepto ha evolucionado se va convirtiendo en una necesidad manifiesta de la organización con su entorno, demandando un mayor compromiso en su desempeño e impacto en ámbitos sociales, económicos y ambientales, equivalente al reto tendiente a armonizar y crear sinergias para generar un equilibrio entre la creación de valor y el desarrollo sostenible.

Bajo este contexto, se realizó la presente investigación orientada a interiorizar conceptos de responsabilidad social, gerencia social, marketing social, marketing social corporativo, entre otros temas relevantes, para aplicarlos en la COAC a fin de establecerlos como actividades cooperativas que generen impactos sociales, económicos y ambientales y con ello adquirirán un compromiso con causas de la sostenibilidad de su entorno.

Es por ello que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de KULLKI WASI Ltda., en base al diagnóstico efectuado, surge la necesidad de articular un plan de responsabilidad social cooperativa RSCoop, con un enfoque económico, social y ambiental, para que sea introducido como parte sustancial de la cultura organizacional e insertado en el plan estratégico institucional desde la perspectiva de lo que significa aplicar una herramienta de gestión, que sistematice de manera estructurada y orgánica, todas las acciones que de manera dispersa la COAC está efectuando de manera permanente.

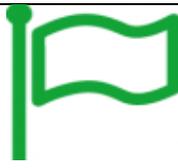
Es importante señalar que la COAC ya creó un código de conducta que fijo las bases conductuales dentro de la organización para todos sus integrantes y de la relación con el entorno, como primer paso que permitiera empezar a identificar los grupos de interés, su prioridad e importancia, nivel de influencia e impacto en los objetivos estratégicos de la organización, para con ello construir el mapa genérico de los stakeholders y su matriz de relaciones, entendidos éste tema como parte consustancial al funcionamiento de la COAC y desde su filosofía asociativa poner en práctica relaciones autogestionarias, solidarias, democráticas y humanistas.

Esta Investigación permitió desde el diagnóstico inicial de la empresa, establecer que áreas fundamentales de gestión son las requeridas y que stakeholders eran prioritarios de atención, canalizando estas necesidades para transformarlas en la implementación de un Plan de Responsabilidad Social Cooperativa –RSCoop-, que si bien busca reestructurar procesos internos y mejorar las relaciones con el entorno, específicamente está orientado a trabajar sobre cada eje con estrategias focalizadas, que se comuniquen clara y oportunamente en estrategias de marketing social y marketing social corporativo.

3.3.2.3. *Objetivo General*

Diseñar el Plan de Responsabilidad Social Cooperativo para la COAC KULLKI WASI Ltda. apoyado en los resultados del diagnóstico y la identificación de los grupos de interés internos y externos, debidamente articulados a la gestión institucional, para que permita la reducción y/o mitigación de los impactos sociales, económicos o ambientales que su actividad genera al alrededor.

3.3.2.4. *Direccionamiento Estratégico de la COAC:*

MISIÓN	
	Fomentar el desarrollo de nuestros socios y clientes, brindando servicios financieros inclusivos, con transparencia, calidad, responsabilidad social y ambiental.
VISIÓN	
	Ser una institución innovadora, reconocida, y con enfoque de calidad.
VALORES	
	Disciplina Honestidad Compromiso Trabajo en equipo Respeto a la Naturaleza Pasión Respeto Solidaridad

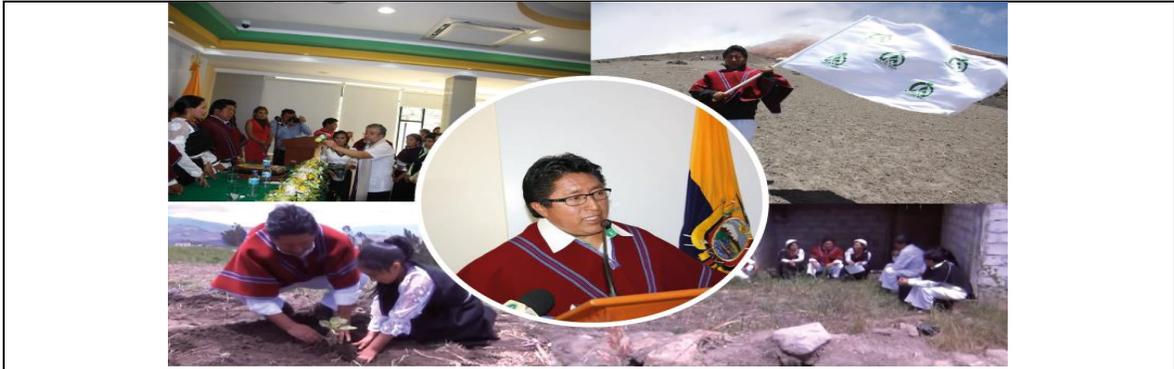
Fuente: Web COAC

3.3.2.5. Principios Universales del Cooperativismo

Membresía abierta y voluntaria	Las cooperativas son organizaciones voluntarias y abiertas a todas las personas que puedan hacer uso de sus servicios y estén dispuestas a aceptar las responsabilidades de los miembros, sin discriminación de género, condición social, racial, política o religiosa.
Control democrático de los miembros	Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros que participan activamente en la definición de sus políticas y la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos como representantes son responsables ante los miembros. Los miembros tienen iguales derechos de voto (un miembro equivale a un voto) y las cooperativas de otros niveles están igualmente organizadas de manera democrática.
Participación económica de los miembros	Los miembros contribuyen equitativamente a la constitución del capital de su cooperativa y lo gestionan democráticamente. Generalmente, una parte al menos de dicho capital es propiedad común de la cooperativa. Los miembros suelen recibir una compensación limitada, cuando la hay, sobre el capital suscrito como condición para asociarse. Los miembros destinan los excedentes a todos o alguno de los siguientes fines: el desarrollo de la cooperativa, eventualmente mediante la constitución de reservas, de las cuales una parte al menos debe ser indivisible, distribuir beneficios entre los miembros en proporción a las transacciones que éstos realicen con la cooperativa y brindar apoyo a otras actividades aprobadas por los miembros.
Autonomía e independencia	Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda gestionadas por sus miembros. Cuando celebran acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o aumentan su capital gracias a fuentes externas, lo hacen con arreglo a condiciones que permiten a sus miembros conservar el control de manera democrática y preservar su autonomía cooperativa.
Educación, formación e información	Las cooperativas ofrecen educación y capacitación a sus miembros, representantes electos, administradores y empleados de manera que puedan contribuir de manera efectiva al desarrollo de sus cooperativas. Ofrecen información al público en general, particularmente a los jóvenes y a los líderes de opinión, acerca de la naturaleza y los beneficios de la cooperación.
Cooperación entre Cooperativas	Las cooperativas sirven a sus miembros con mayor eficacia y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando unidas a través de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.
Compromiso con la comunidad	Las cooperativas trabajan en pro del desarrollo sostenible de sus comunidades aplicando políticas adoptadas por sus miembros.

Fuente: Alianza Cooperativa Internacional

3.3.2.6. *Datos Generales de la COAC*



A finales del año 2002, se reúnen en la ciudad de Ambato varios dirigentes de los Pueblos Chibuleo, Salasaca y Pilahuin, con la finalidad de conformar una cooperativa de ahorro y crédito que más luego lleva el nombre de KULLKI WASI Ltda. «La casa de dinero», conformado por doce personas de apenas de instrucción primaria liderado por Lic. Juan Andagana en calidad de Gerente (Lic. en Comunicación) y presidente de Consejo de Administración el Dr. Manuel Caizabanda de especialidad médico.

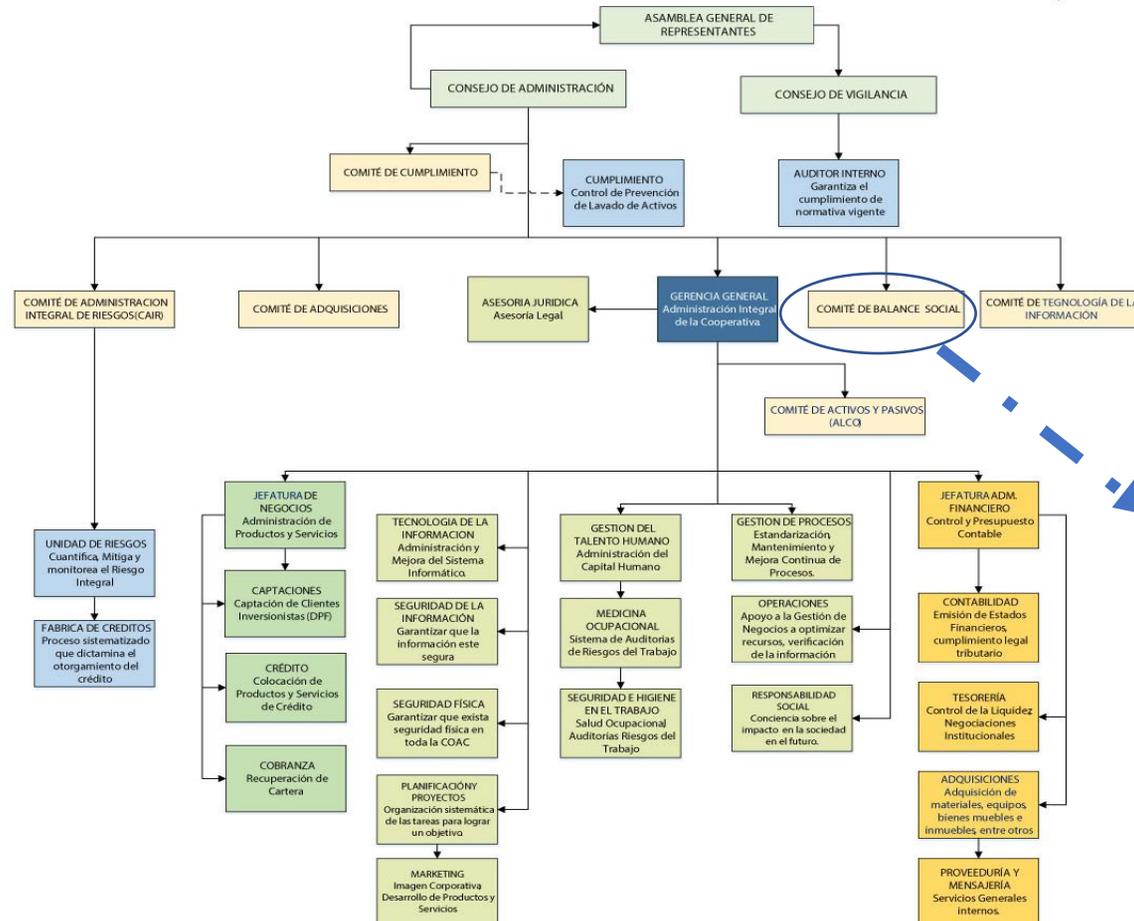
La Cooperativa de Ahorro y Crédito de KULLKI WASI Ltda., fue creada mediante acuerdo ministerial número 002-SDRCC de 2003, emitido por parte del Ministerio de Bienestar Social 6582, el 23 de enero de 2003; y, mediante resolución número SEPS-ROEPS-2013-000266 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria aprobó con observaciones la adecuación de su estatuto social, a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. Se realizó varias reuniones en diferentes casas y comunidades como Chibuleo, Salasaca y Pilahuin.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de KULLKI WASI Ltda., en sus 18 años de vida institucional se encuentra en el segmento UNO, en lo que respecta a requerimientos de los entes como la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, estamos cumpliendo con rigurosidad conforme lo disponen, con el apoyo del Consejo de Administración y Vigilancia, quienes permanente controlan a todos los departamentos que cumplan con su rol asignado.

El Mgs. Juan Andagana, Gerente General de la Institución, lleno de vivencias e imaginario, ha sido un visionario en el mundo de las finanzas que se ha entregado a la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de KULLKI WASI Ltda., ofreciendo su experiencia y transparencia con responsabilidad para el crecimiento de los socios y clientes.

Fuente: Web-COAC

ORGANIGRAMA FUNCIONAL- COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA



La COAC tiene en su organigrama un comité de Balance Social. El BSCoop no es más que la medición de su RSCoop, por ello cabe trabajar en un plan que sistematice todas las acciones al respecto.

3.3.2.7. *Justificación del Plan de Responsabilidad Empresarial*

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de KULLKI WASI Ltda., es una COAC del Segmento I controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria alineada los valores y principios del cooperativismo, que oferta productos y servicios financieros de ahorro y crédito, y desarrolla al tiempo programas no financieros en diferentes ámbitos que facilitan el buen vivir de sus asociados, en cuanto a educación, cultura, medio ambiente, entre otros, configurando por su propia estructura y funcionamiento, determinada en la Constitución LOEPS, estatuto y Reglamentos Internos, que inducen a la generación de un plan de responsabilidad social cooperativa con un enfoque alineado a los objetivos del desarrollo sostenible ODS.

El compromiso que como empresa debe adquirir al lado de su grupo de interés, apunta además a fortalecer e implementar mecanismos solidarios propios y de interoperación, integración y alianzas entre las organizaciones del sector cooperativo y solidario, las organizaciones sociales, comunitarias, organizaciones no gubernamentales, las entidades educativas, culturales y otras afines, para juntar esfuerzos en la vía del propósito y en los territorios donde La Cooperativa de Ahorro y Crédito de KULLKI WASI Ltda. tenga presencia.

El propósito fundamental del plan se centra en poner en la práctica al Comité de Balance Social Cooperativo BSCoop. que se lo visualiza en el organigrama de la COAC. El BSCoop es el resultado según la ACI (San Bartolomé 2012) e la medición de su RSCoop, por tanto, con dicha unidad es fundamental estructurar un plan para que lo ejecute y al final de Cada período fiscal a la par de la presentación de su estado financiero, también presente dicha herramienta de gestión social.

Para ello son importantes la capacitación y formación de dirigentes, funcionarios y socios comprometidos e involucrados el desarrollo institucional que tienen un gran compromiso y responsabilidad en esta tarea de mejorar de manera equilibrada los resultados económicos, sociales y ambientales, para que su contribución al desarrollo sostenible desde el fortalecimiento organizacional hasta su acción en el territorio de influencia de su matriz y oficinas, sea el motor que impulse el logro de sus objetivos estratégicos y presencia como actor fundamental del desarrollo.

3.3.2.8. Grupos de Interés (Stakeholders)

Gobierno Corporativo

Este grupo de interés está conformado por los stakeholders internos y externos, que la COAC las percibe de la siguiente manera:

GRUPOS DE INTERES O STAKEHOLDERS INTERNOS

1. La Asamblea General de Representantes, este organismo tiene altas decisiones en la institución y este organismo es el que se encarga de hacer cumplir las normas de la COAC tanto internas como externas, de este modo se debe cumplir con los requerimientos que realiza la Asamblea General de Representantes, la persona que se encuentra en este nivel de stakeholders es el Presidente de la Asamblea que es elegido democráticamente y con esta persona se debe mantener buenas relaciones para solventar cualquier problema que se presente.
2. Consejo de Administración, cuya función principal es que cumpla con las disposiciones que la ley estipula para que los asociados se encuentren bien representados, aquí se encuentra el presidente del Consejo de Administración y también tiene decisiones altas, debido a sus funciones y al impacto que estas pueden causar en la gestión de la COAC.
3. Consejo de Vigilancia, las personas que se encuentran en este nivel de stakeholders tiene como función vigilar a través del control interno que se cumplan todos los requerimientos de la ley, por lo que sus decisiones también tienen un impacto alto.
4. Gerencia General, encargado de llevar adelante la representación legal de la COAC y de la ejecución de las resoluciones de los organismos de gobierno. Es el responsable directo de los resultados financieros, económicos, sociales y ambientales de la organización.

Socios

Son los dueños legítimos y a la vez beneficiarios directos de la COAC. Forman parte de la misma en función de la confianza que han logrado fortalecer para su cooperativa, por ello confían el cuidado de sus recursos y a la vez esperan que sus ahorros tengan rendimientos financieros y que sus créditos sean concedidos sin trabas ni problemas.

Empleados

En este nivel de stakeholders se encuentran tres elementos:

1. Jefaturas, representan a los jefes de Agencia y departamentales cuya dependencia directa es de la Gerencia.

2. Trabajadores o empleados todos ellos regidos por el Código del Trabajo y pertenecen a cada una de las secciones de la oficina matriz y agencias.

GRUPOS DE INTERES EXTERNOS

Clientes

Este nivel de stakeholders lo conforman las personas que son captadas en el mercado para que hagan uso de los diferentes servicios como son pagos de servicios o transacciones en las cuales la COAC es intermediaria (pago de servicios públicos, SRI y algunos productos de ahorro e inversiones)

Entes de control

Los entes de control lo conforman:

1. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, cuya función es el control y la supervisión de la COAC, a fin de que todos los procedimientos, código de cuentas, estados financieros y demás instrumentos al respecto, sean debidamente justificados e informados.
2. Calificadora de Riesgos.
3. Junta de Regulación Monetaria y Financiera

Estado:

En este stakeholders se encuentran las siguientes instituciones con las cuales la COAC mantiene relaciones externas como son:

1. SRI por los pagos de impuestos,
2. El IESS por los pagos que se debe cumplir para los empleados de la COAC.
3. El GAD municipal por los permisos que debe cumplir y presentar cada determinado tiempo
4. Ministerio de Relaciones Laborales quien controla la formalidad de las relaciones entre la COAC y sus servidores.

Sociedad

En el stakeholders de la sociedad se encuentran tres elementos:

- a) Asociaciones productivas organizadas con las cuales se relaciona para temas de financiamiento

- b) Las Universidades da apertura para que realicen las prácticas pre profesionales, o se participa en seminarios, la incidencia es baja porque no tienen nivel de decisión en las políticas de la COAC
- c) Comunidades sean estas urbanas o rurales donde están sus socios
- d) Entidades Integración o de apoyo con las cuales mantiene relaciones de integración como son: FINANCOOP y otras.

Otras: Organizaciones que efectúan actividades deportivas, culturales, educativas y que se encuentran en las sus áreas de influencia.

Para poder priorizar y efectuar el mapa de stakeholders de la COAC, se procede a desarrollar la tabla de Influencia e interés de los actores con respecto al desarrollo de la COAC, hecho que puede ser una aproximación bastante relacionada con las relaciones que alrededor de la organización se desarrollan con dichos grupos:

Tabla 39-3: Grupos de Interés Internos (Matriz Influencia-Interés)

Clasificación	Categoría	Grupo de Interés	Temas de Interés		Responsable	Mapeo de Actores	
			PARA EL GRUPO DE INTERÉS	PARA EMPRESA		Influencia (0 nada; 1 poco; 2 media; 3 considerable; 4 total)	Interés (0 nada; 1 poco; 2 media; 3 considerable; 4 total)
INTERNOS	Organismos de Gobierno Cooperativo-Componente Asociativo	Asamblea General de Representantes	Decisiones para afianzar el desarrollo económico, social y ambiental de la COAC	Políticas y acciones oportunas que requiere la COAC	Presidente CA	4	4
		Consejo de Administración	Ejecución de las decisiones de Asamblea y control de la gestión y resultados de la COAC	Políticas y acciones oportunas que requiere la COAC	Presidente CA	4	3
		Presidente Consejo de Administración	Dirigir Asamblea, Consejo de Administración y representación política de la COAC	Compromiso, participación y acompañamiento a las acciones públicas de la COAC	Consejo de Administración	3	3
		Consejo de Vigilancia	Coordinación con Auditoría externa e interna; control interno	Control oportuno y mecanismo para superar los problemas	Presidente CV	3	3
	Organismos de Gestión Cooperativo-Componente Empresarial	Gerente General	Apoyo de los organismos de Gobierno para ejecutar la gestión empresarial de la COAC	Resultados económicos, financieros y ambientales medibles, acatables en el tiempo	Gerente General	4	4
		Jefes de Agencia	Apoyo de la Gerencia General para la gestión	Resultados económicos, financieros y ambientales medibles, acatables en el tiempo	Gerente General	2	3
		Jefes Departamentales	Apoyo de la Gerencia General para la gestión	Resultados técnicos y transparentes en cada área, departamento o sección	Gerente General	1	3
	Dueños de la COAC	Socios	Transparencia y rendimientos y resultados positivos	Participación e involucramiento sobre todo en el control social	Presidente COAC y Gerente General	3	2
	Recurso Humano	Empleados (Trabajadores)	Mejores condiciones de trabajo, estabilidad y beneficios laborales	Desempeño adecuado y comprometido con la COAC	Gerente General	1	4

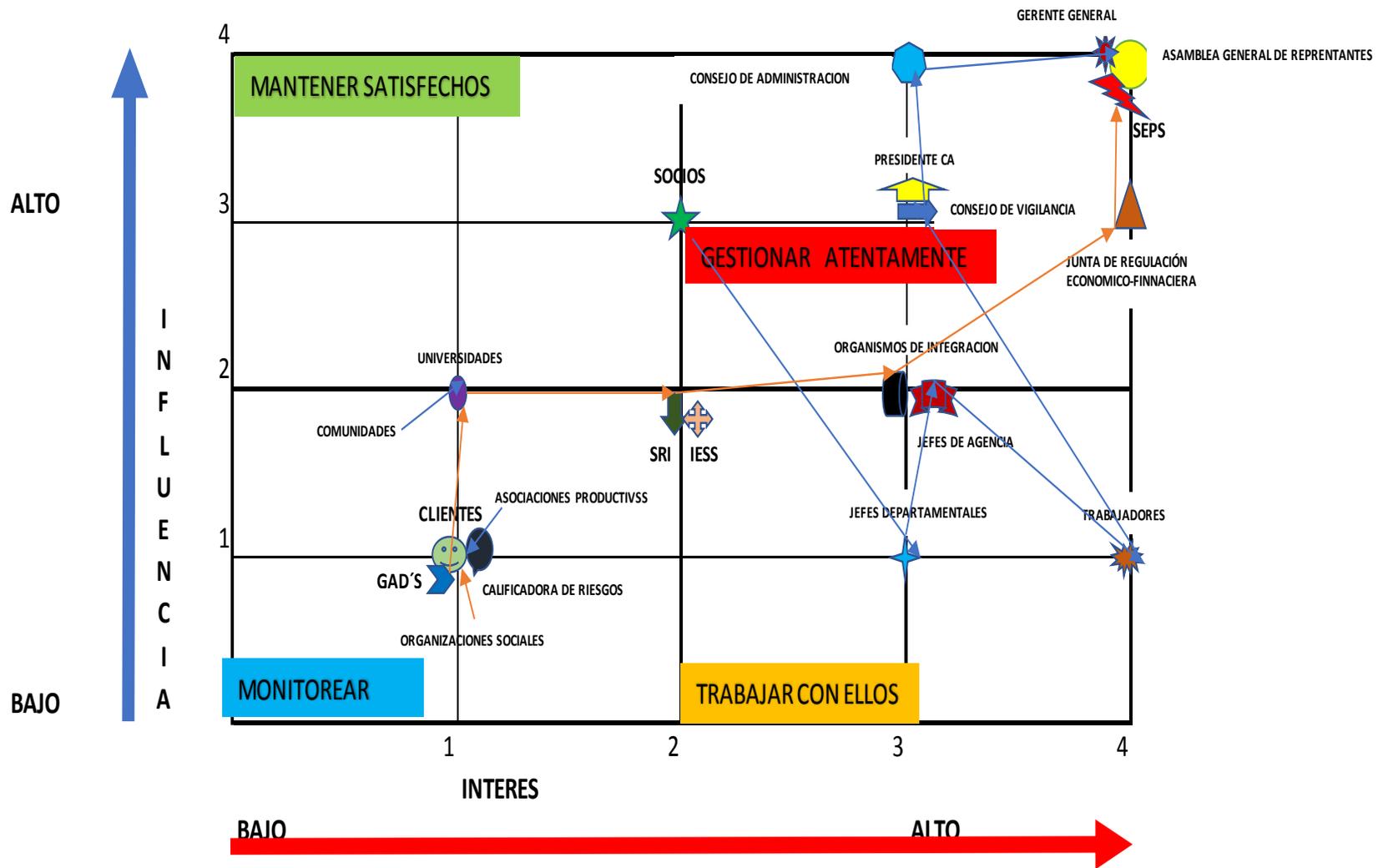
Elaborado por: Christian Masaquiza

Tabla 40-3: Grupos de Interés Externos (Matriz Influencia-Interés)

Clasificación	Categoría	Grupo de Interés	Temas de Interés		Responsable	Mapeo de Actores	
			PARA EL GRUPO DE INTERÉS	PARA EMPRESA		Influencia (0 nada; 1 poco; 2 media; 3 considerable; 4 total)	Interés (0 nada; 1 poco; 2 media; 3 considerable; 4 total)
EXTERNOS	Clientes	Clientes	Servicios de calidad y oportunos	Incremento progresivo de transacciones para lograr más ingresos	Gerente General	1	1
	Organismo de Control	SEPS	Cumplimiento de la normativa	Control oportuno y asesoría para su aplicación	Gerente General, Consejo de Vigilancia	4	4
		Calificadora de Riesgos	Información validada por la COAC para la calificación de riesgo	Calificación técnica y profesional para generar más confianza a sus socios	Gerente General, Consejo de Vigilancia	1	1
		Junta de Regulación Monetaria y Financiera	Cumplimiento de la normativa	Normativa adecuada para la gestión de negocios de la COAC	Gerente General, Consejo Administración y Vigilancia	3	4
	Estado	SRI	Pago oportuno de retenciones e impuestos	Asesoría para el manejo tributario oportuno y técnico	Gerente General, Contador	2	2
		IEES	Cumplimiento de la normativa de seguridad e higiene del trabajo, pago oportuno de aportes	Prestaciones oportunas para el Recurso Humano y Asesoría en seguridad en higiene del trabajo	RR. HH	2	2
		GAD's	Pago oportuno de tasas y contribuciones	Servicios básicos de calidad y calificación para cobro de planillas por servicios básicos	Gerente General	1	1
	Sociedad en General	Asociaciones productivas	Líneas de crédito accesibles y sin trabas	Socios organizados y con capacidad de pago y gestión transparentes de recursos	Departamento de Crédito	1	1
		Universidades	Espacios para elaboración de prácticas, pasantías y trabajos de titulación	Asesoría permanente	Presidente, Gerente General	2	1
		Comunidades urbanas o rurales	Financiamiento de actividades sociales y ambientales	Comunidades donde estén socios de la COAC	Presidente	2	1
		Entidades de integración	Afiliación para acceso a asesoría, capacitación, AT, financiamiento	Oferta de programas y proyectos adecuados a los intereses e la COAC y del sector Cooperativo	Consejo de Administración, Gerencia General	2	3
		Organizaciones Sociales	Premios, auspicios, apoyo financiero	Que en las organizaciones estén involucrados socios	Presidente	1	1

Elaborado por: Christian Masaquiza

MATRIZ INFLUENCIA -INTERES DE LOS STAKEHOLDERS



Fuente: Trabajo de campo

Influencia e Interés Altos.

La COAC debe gestionar atentamente sus acciones, decisiones y acciones, con Stakeholders que se priorizaron con una influencia e interés altos a los Entes de Control: SEPS, Junta de Regulación Monetaria y Financiera; a los Organismos Gobierno Cooperativo; Asamblea General y Consejos de Administración, Presidente del CA y Consejo de Vigilancia; al responsable de la gestión empresarial que es el Gerente General, dicha clasificación se da de acuerdo a las repercusiones e ocurrencias tanto negativa como positiva, que podrían presentarse en el desarrollo de las actividades económicas, sociales y ambientales de la organización; sí por alguna razón no se informa dichos actores mencionados sobre posibles creaciones o cierres de oficinas, cambios en las operaciones internas y externas como circunstancias de crédito, ahorro o inversiones, que puedan poner en riesgo el capital invertido de los socios, la COAC puede entrar en agudas crisis; de ahí la necesidad de mantenerlos al tanto de dichos temas y otros que estén en función de sus influencia, interés y competencias y nunca ignorarlos, para que la transparencia y la legalidad sean parte de los objetivos insignia. Es importante resaltar, que no sólo debemos mantenerlos informados, también debemos estar atentos a la normativa, disposiciones, controles y que son actualizadas constantemente y requieren de especial atención.

Influencia e interés bajo.

En esta categoría la institución tiene la obligación de no perder de vista a dichos actores y monitorearlos; en este cuadrante están: clientes, GAD's. Organizaciones sociales, Calificadora de riesgos, Asociaciones productivas, toda vez que el desempeño y operación de la COAC no debería ser de su conocimiento y no es su obligación mantenerlos informados a menos que se adquieran productos y servicios en el caso de los clientes principalmente, o en su defecto se sumaran las acciones socialmente responsables que realice la cooperativa en su beneficio o también si esta se viera impactada de alguna manera por las actividades de dichos grupos. En esos casos habría lugar a algún tipo de comunicación directa.

Alta Influencia y bajo Interés

Aquí el análisis priorizó a los Socios, Universidades y Comunidades, ésta últimas relacionadas a los territorios de influencia de la matriz y Agencias de la COAC, a quienes la institución debe mantenerles satisfechos, en pro de los cuales se han enfocado desde el principio los objetivos misionales, ya que ellos en especial los socios son su base social sobre la que se han configurado todos sus productos y servicios y naturalmente requieren de especial atención y priorización.

Influencia baja e interés alto

Dentro de esta categoría se encuentra una parte importante de los stakeholders identificados con el Estado que son el SRI, IESS; los organismos de Integración Financiera como FINANCOOP o

política como las Uniones, confederaciones y demás redes nacionales e internacionales el cooperativismo y fundamentalmente los Jefes de Agencia, jefes departamentales y trabajadores de la Cooperativa los cuales están estrechamente relacionados con las actividades propias de la COAC, y por lo mismo está obligada a la institución a trabajar con ellos, compartiendo de cierta forma el enfoque social que la caracteriza en función de las metas planteadas a mediano y largo plazo.

Es importante recalcar que este sondeo de grupos de interés posiblemente no cubre de manera total la realidad de la COAC al respecto, pero generan una idea fundamental de que, en su programa de Responsabilidad Social Cooperativa, todos los grupos de interés con el nivel de prioridad que éstos representan, juegan un rol fundamental en los resultados sociales, económicos y ambientales que persigue la organización de manera planificada y técnica.

3.3.2.9. *PLAN DE RSCoop COAC KULLKI WASI LTDA*

Los resultados de la investigación, así como las entrevistas socios y análisis de la matriz de Interés e influencia de los grupos de interés de la COAC permiten sistematizarlos a partir de la siguiente propuesta de mediano y largo plazo, relacionada con la implementación de la RSCoop como componente estratégico del modelo de gestión de la institución:

PLAN RSCoop. 2022-2025

Para efectuar el Balance Social Cooperativo que no es más que la medición de la RSCoop, la COAC en su estructura organizacional cuenta con el Comité de BSCoop, por tanto, para que dicha instancia camine de manera técnica, se plantea a la cooperativa el siguiente Plan de Responsabilidad Social Cooperativa, para el periodo 2022-2025, que se lo propone como esencial de mediano plazo, tiempo en el cual se requieren generar competencias técnicas, para trabajar en las dimensiones, social, económica y ambiental, para lograr a través de las acciones encaminadas en función de los principios y valores universal del cooperativismo, la sostenibilidad institucional.

Tabla 41-3: PLAN RESPONSABILIDAD SOCIAL COOPERATIVA. 2022-2025

PROGRAMA	OBJETIVO	AREA DE RESCOOP RESPONSABLES	ACCIONES	INICIO Y FINAL DEL PROGRAMA	REQUERIMIENTOS	STAKEHOLDERS INVOLUCRADOS	PRESUPUESTO ANUAL	INDICADORES	RESULTADOS ESPERADOS
GOBERNABILIDAD COOPERATIVA									
GOBERNABILIDAD, DEBIDA DILIGENCIA Y SOLUCIÓN	Reconocer que el gobierno corporativo tiene una responsabilidad en mayor grado con el desarrollo sostenible y con los derechos humanos, que pueden representar un impacto, entre ellos: <ul style="list-style-type: none"> • Medio Ambiente • Salud Ocupacional Seguridad y responsabilidad ciudadana • Respeto a la integridad física y moral de sus colaboradores 	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, CONSEJO DE VIGILANCIA PRESIDENCIA DE LA COAC	. Fortalece con el seguimiento o implementación de las siguientes políticas o normas para riesgos específicos en derechos humanos: <ul style="list-style-type: none"> • Política Ambiental con su respectivo programa de gestión ambiental • Manual de ética • Código de Conducta • Código de Gobierno • Respeto a las leyes laborales locales • Respeto a la legislación ambiental • Política de acoso laboral • Plan de salud ocupacional • Manejo de emergencias y gestión de riesgo • Elaborar el Balance Social para 	ENERO 2022 DIC. 2025	Asesorías para el desarrollo de actividades. Asesoría para certificar al Buen gobierno cooperativo. Equipos informáticos	Organismos de Gobierno Grupos de interés	\$ 5000	. N° de acciones de política ambiental ejecutadas en la cooperativa y con los distintos grupos de interés. . N° de acciones que promueven la aplicación el código de ética . N° de acciones promovidas por la puesta en marcha del código de buen gobierno. . Certificación de las buenas prácticas de buen gobierno cooperativo. . N° de acciones relacionadas con las buenas prácticas laborales. . N° de acciones relacionadas con las	1.Certificación de Buen Gobierno Corporativo concedido por Alianza Cooperativa Internacional. 2.Organismos de gobierno centrados en el cumplimiento de su rol legal y reglamentario. 3.Organismos de Gobierno comprometidos con los objetivos del desarrollo sostenible.

	• Cultura y Clima Organizacional		medir los resultados no financieros de la COAC. . Eventos para la de formación de la nueva dirigencia institucional					buenas prácticas de seguridad y riesgos laborales . N° de acciones relacionadas con las buenas prácticas de información y transparencia. . Balance social elaborado. . N° de Rendiciones de cuentas efectuados.	4.Gobierno Cooperativo formando dirigentes jóvenes para el desarrollo institucional .
DIMENSION ECONOMICA									
PLAN DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LOS SOCIOS	. Realizar un análisis de las consecuencias económicas que puede llegar a tener o no para las familias utilizar los servicios y productos financieros que ofrece la COAC . Capacitar financieramente a los socios que recibirán créditos, para que administren sus recursos en base a la elaboración de pequeños planes financieros. . Rendición de cuentas	GERENCIA GENERAL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO	La actividad de intermediación financiera de la organización tiene como propósito mejorar condiciones de vida de los socios, sin embargo, dado el ciclo de negocio y el público meta al cual se dirige, es fundamental: . Que los socios aprendan a	ENERO 2022 DIC.2025	Cartillas, afiches trípticos y material audiovisual. Diseño virtual de los eventos de capacitación y evaluación del evento Alianzas estratégicas con la Academia y ONG's para desarrollo de metodologías	Organismos de Gobierno o Gerencia a Mandos medio Socios ONG's Academia	\$ 6.000	. No de talleres planificados vs los ejecutados . N° de socios participantes.	. Socios que manejen responsablemente sus finanzas. . La educación financiera reducirá en menos de un dígito la cartera vencida de la COAC. . Créditos concedidos de manera responsable a socios formados en los

			<p>efectuar su presupuesto mensual en base al establecimiento de registros de ingresos y egresos.</p> <p>. Que los socios optimicen los recursos crediticios en función de la naturaleza de la inversión.</p>						programas de educación financiera.
DIMENSION SOCIAL									
PLAN DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	<p>Generar iguales oportunidades para los cargos del gobierno cooperativo a los socios y socias de la COAC.</p> <p>. Generar iguales oportunidades a los trabajadores hombres y mujeres, para la promoción a cargos de responsabilidad en la COAC</p>	GOBIERNO COOPERATIVO	. Promover con equidad la participación de hombres y mujeres en las designaciones diligenciales (Organismos de Gobierno) y las jefaturas institucionales	ENERO 2022 DIC.2025	<p>Alianzas estratégicas con organismos de Derechos Humanos y la academia.</p> <p>Equipos informáticos</p> <p>Cartillas, afiches, trípticos y material audiovisual.</p>	Organismos de Gobierno o Gerencia ONG's Academia	\$ 3000	<p>. N° de cargos de responsabilidad asignados a mujeres</p> <p>. N° de cargos de responsabilidad asignados a hombres</p> <p>. N° de dirigentes mujeres</p> <p>. N° de dirigentes Hombres.</p>	<p>Incremento de Mujeres en los puestos de responsabilidad de la COAC</p> <p>Mayor participación de la Mujer en los organismos de gobierno</p> <p>Mujeres presidentas o gerentes de la COAC</p>

MEJOR CALIDAD DE VIDA LABORAL	<p>• Ofrecer a todo colaborador de la empresa un trabajo en condiciones dignas, en un entorno laboral seguro y saludable. • Remuneración justa de acuerdo a las leyes vigentes, acoplada a las habilidades, responsabilidades y funciones del colaborador; que permitan satisfacer sus necesidades básicas y las de sus familias</p>	<p>GERENCIA GENERAL</p> <p>TALENTO HUMANO</p>	<p>. Desarrollo de encuentros sociales, culturales, deportivos con las familias de colaboradores y dirigentes de la COAC.</p> <p>. Desarrollo de un plan internos de pausas activas para los servidores de la COAC.</p> <p>Generar el plan de carrera para el TH sin discriminación de género. Participación equitativa de capacitación del TH dentro y fuera del país.</p> <p>. Efectuar un plan salarial en igualdad de oportunidades</p>		<p>Locales apropiados para reuniones con familias de los dirigentes y servidores.</p> <p>Diseño de actividades deportivas, culturales y demás relacionadas con la integración COAC-Servidores-Dirigentes-Familias.</p> <p>Contratación de Motivadores</p>	<p>Dirigencia de los Organismos de Gobierno Gerencia RR. HH Familias de los Servidores y dirigentes ONG's Academia</p>	\$ 10.000	<p>. N° de actividades programas en el año</p> <p>. N° de familias de los trabajadores y/o dirigentes participantes.</p> <p>. N° de actividades desarrolladas</p> <p>. Valor de salarios de Servidores hombres en puestos de responsabilidad</p> <p>. N° de mujeres promovidas</p>	<p>. Las familias y los socios como factor fundamental que inciden en la productividad laboral.</p> <p>. Familias comprometidas con el desarrollo y clima organizacional.</p> <p>. Recurso humano innovador, eficiente y comprometido</p>
MEDICIONES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y	<p>. Brindar respuesta en el menor tiempo posible a las quejas y/o denuncias presentadas por las</p>	<p>GERENTE GENERAL</p>	<p>Recibir la queja:</p> <p>. Procesar quejas presentadas</p>	ENERO 2022	<p>Material para encuestas en las oficinas</p>	<p>Socios Mandos medios Gerencia</p>	\$ 4.000	<p>. N° de encuestas programadas para el año.</p>	<p>90% de socios satisfechos</p>

OTRAS PARTES INTERESADAS	partes interesadas, con relación a los servicios ofrecidos por la COAC.	JEFES DE AGENCIA MANDOS MEDIOS COMITÉ DE ETICA	por los socios y demás grupos de interés . Trámite de la queja . Asignación de la queja . Debido proceso. Establecimiento de sanciones o reparaciones según el caso. . Dar seguimiento. . Cerrar caso	DIC.2025	Encuesta electrónica para el chat Encuestadores, digitadores y expertos en análisis e interpretación de los resultados durante el tiempo estimado para dicho proceso			. N° de socios satisfechos . N° de socios insatisfechos . N° de activadas efectuadas para remediar insatisfacción de los socios. . N° de quejas recibidas	. Grupos de inertes comprometidos con el desarrollo de la COAC Cero conflictos con los distintos grupos de interés internos y externos. Espacios importantes de participación y grupos de interés internos y externos
DIMENSION AMBIENTAL									
EDUCACIÓN AMBIENTAL Y PUNTOS VERDES EN LAS OFICINAS DE LA COAC PARA SEPARAR LOS DESECHOS	Respeto al derecho a un medio ambiente saludable, tanto para nuestros colaboradores como para toda la población, impulsando prácticas verdes en el desempeño de nuestras actividades y la responsabilidad ambiental • Establecer un enfoque preventivo que favorezca al	COMITÉ DE BALANCE SOCIAL GERENCIA	. Capacitación del TH y socios en temas ambientales. Establecimiento de contenedores a manera de puntos verdes en las oficinas de la COAC.	ENERO 2022 DIC.2025	Diseño, fabricación de recolectores de desechos para puntos verdes en las oficinas de la COAC y lugares públicos que determinen las alianzas estratégicas.	Organismos de Gobierno o Gerencia a Mandos medio Socios ONG's Comunidad GAD's Gobierno	\$ 15.000	. N° de eventos de educación ambiental efectuados . N° de puntos verdes instalados. . Toneladas	Mayor conciencia ambiental de socios y grupos de interés. Trabajar por integrar el movimiento de organizaciones que intentan reducir las

	<p>medio ambiente y fomentar el uso de tecnologías eco-amigables</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difundir el cuidado a los recursos naturales en todos los ámbitos sociales, poniendo especial atención a nuestro público interno y la niñez 		<p>. Desarrollo de un plan de marketing de la COAC para el establecimiento de Puntos verdes para recoger desechos de manera clasificada.</p> <p>. Establecer alianzas estratégicas con Grupos de interés (para el establecimiento de puntos verdes en lugares públicos.</p> <p>. Controlar internamente uso de papel, plásticos, ahorro de energía, agua y otros motivantes de gases de efecto invernadero.</p> <p>. Auspiciara programas de forestación para mejorar la calidad del ambiente en los territorios.</p>		<p>Diseño y elaboración de material físico y electrónico para los procesos de capacitación, promoción y acciones de educación ambiental.</p> <p>Contratación de expertos para el desarrollo de los programas.</p>	Nacional		<p>equivalentes de no emisión de Huella de carbono</p> <p>. N° de árboles sembrados en base a alianzas estratégicas con los grupos de interés</p> <p>. Valores pagados por consumo de energía.</p> <p>. Valores pagados por consumo de agua</p> <p>. Valores pagados por consumo de papel y otros materiales de oficina</p>	<p>emisiones de gases de efecto invernadero - Carbono cero.</p> <p>COAC como ejemplo de apoyo a forestación y cuidado de la naturaleza.</p>
--	--	--	---	--	---	----------	--	---	---

GESTION EMPRESARIAL									
COMPROMISO POLÍTICO DE LA INSTITUCIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y DERECHOS HUMANOS	<p>Promover una gestión empresarial cooperativa fundamentada en los valores y principios universales del cooperativismo, respeto a los derechos humanos y laborales de manera socialmente responsable.</p> <p>Promover una cultura de manejo transparente de la gestión económico-financiera y mantener informado a los socios permanentemente sobre el tema.</p>	GERENCIA	<p>La COAC mantiene establecido su compromiso con la comunidad y demás grupos de interés mediante el apoyo de programas de educación, donaciones, proyectos, etc., que ayuden a brindar oportunidades a niños y jóvenes en el ámbito de la educación.</p> <p>La COAC emitirá información permanente de resultados económico-financieros a sus socios</p>	ENERO 2022 DIC.2025	<p>Asesorías para el desarrollo de actividades.</p> <p>Equipos informáticos</p> <p>Locales apropiados para reuniones con los socios, dirigentes y servidores.</p>	<p>Gerencia</p> <p>Mandos medios</p> <p>RR. HH</p> <p>Organismos de Control</p>	\$ 2.000	<p>. N° de empleados Satisfechos:</p> <p>. N° de Proveedores satisfechos:</p> <p>. N° de Grupos de interés colaborativos.</p> <p>. N° de eventos de rendición de cuentas</p> <p>. N° de boletines electrónicos emitidos con información financiera</p>	<p>Cooperativa reconocida como Socialmente responsable, expresa además en su Misión y Visión.</p> <p>La RSCoop como componente fundamental del Plan Estratégico institucional</p>

COMPROMISOS ETICOS									
ANTICORRUPCIÓN	Luchar por combatir toda acción de corrupción, acoso y demás conductas éticas de servidores y socios.	GERENCIA PRESIDENCIA A	. Constituir mecanismos de denuncia y actos de corrupción, acosos y demás conductas antiéticas de socios y servidores de la COAC. -Establecer campañas institucionales en contra de la corrupción y el soborno, para no permitir prácticas cuyo fin sea hacer negocios a través de procedimientos dudosos mediante en la concesión de créditos, inversiones, relación con proveedores. • La COAC no fungirá como financiador de	ENERO 2022 DIC.2025	Contratación de Motivadores Equipos informáticos Cartillas, afiches trípticos y material audiovisual	Organismos de Gobierno o Gerencia Mandos medio Socios ONG's Sistema Judicial Fiscalía Comité de Ética	\$ 2.000	. N° de denuncias presentadas la Fiscales por cualquier tipo acoso. . N° de denuncias por sobornos. . N° de solicitudes rechazadas para financiar actividades políticas, religiosas o de otra índole no relacionadas con el giro de negocio institucional. . N° de dirigentes y funcionari	COAC reconocida por su lucha anticorrupción. Acoso cero

			partidos o corrientes políticas, religiosas o de otra índole, que puedan ser concebidas como intento de manipulación y chantaje contra la institución					os removidos por actos de corrupción.	
TOTAL REQUERIMIENTO ANUAL							\$. 47.000	FUENTE DE FINANCIAMIENTO; Excedentes ejercicio económico	
Este valor presupuestado podrá variar de acuerdo a la prioridad o importancia que sepan dar a las acciones sugeridas, número de eventos, requerimientos estimados y actitud de Dirigentes y Administradores									

Elaborado por: Christian Masaquiza

Interpretación

1. Gobernabilidad Cooperativa

El objetivo de este punto en el Plan de Responsabilidad Social Cooperativa para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. implica que se oriente las acciones al respeto de los derechos humanos y al desarrollo sostenible, para lo cual se propone políticas o normas desarrollando el código de ética, código de conducta, código de gobierno y planes que cubren algunos ámbitos como son: acoso laboral, salud ocupacional, gestión de riesgos.

En las acciones también se propone fortalecer el respeto a la legislación laboral, ambiental y la realización del Balance Social con el fin de analizar y medir los resultados no financieros de la COA.

2. Dimensión económica||

En esta dimensión se describió un plan de educación financiera para los socios, cuyo objetivo contiene aspectos respecto a la administración del capital adquirido a través de créditos y la implicación que tiene para su calidad de vida familiar.

Para concretar este objetivo se detallan acciones como el aprendizaje de los socios en el manejo de su presupuesto mensual, el análisis de la inversión de forma que se garantice la devolución del crédito y que se reinvierta en sus negocios con el fin de mejorar su calidad de vida.

3. Dimensión social

En la dimensión social se propuso un plan de igualdad de oportunidades, en el mismo que conste las oportunidades de igual forma para hombres y mujeres, para lograr este objetivo se realizará la apertura para que equitativamente participen en cargos de dirección como son los Organismos de Gobierno y Jefaturas en la institución.

En este punto también se trató mejorar la calidad de vida laboral, para cubrir este tema se describió que el trabajador podrá tener dignidad en su trabajo con un entorno agradable, una remuneración justa para satisfacer las necesidades del colaborador, para ello las acciones serán realización de encuentros sociales, culturales, deportivos, realización de pausas activas en el trabajo y planes de carrera y salariales con iguales oportunidades para los trabajadores.

En este apartado también se propuso realizar las mediciones de satisfacción del cliente y otras partes interesadas, en este sentido se describió el objetivo que contiene la atención inmediata ante las denuncias de los socios, a través de la práctica de la administración de quejas y reclamos de los socios, desde que inicia el reclamo hasta que se cierra el mismo.

4. Dimensión ambiental

La educación ambiental y puntos verdes en las oficinas de la COAC para separar los desechos, se va a lograr con el objetivo del respeto al derecho de tener un medioambiente saludable, prácticas verdes en las acciones que se realizan en el trabajo y la difusión del cuidado de los recursos naturales; las acciones para que este objetivo se concrete se refieren a la capacitación de los socios en temas de medioambiente que cubra las siguientes áreas: uso de contenedores como puntos verdes en la institución, plan de marketing para recolectar desechos clasificados, alianzas estratégicas para colocar puntos verdes en la ciudad, controlar el uso de recursos en la institución y auspicio en programas de reforestación en el área geográfica donde se concentren los socios.

5. Gestión empresarial

En el compromiso político de la empresa en responsabilidad social empresarial y derechos humanos, se estableció el objetivo de promover políticas que se relacionen al respeto de los valores y principios universales, además de gestionar la transparencia en la información económica que se maneja en la institución, para ello se describieron acciones como programas y proyectos para la educación y dar oportunidades a los jóvenes en las comunidades, además de realizar actos donde se informará de forma transparente sobre la rendición de cuentas y los resultados financieros.

6. Compromisos éticos

Con respecto a la Anticorrupción se propuso como objetivo combatir los acosos y corrupción con acciones de denuncia, campañas en contra de la corrupción por lo que la institución no podrá participar con dinero hacia partidos políticos o religiosos, cuya relación podría utilizarse como chantaje o manipulación para la organización.

Tabla 42-3: Conclusiones y Recomendaciones

ÁMBITOS O DIMENSIONES DE ESTUDIO	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
1. Ámbito Económico	<p>La COAC pasó en el 2019 año de pandemia del segmento 2 al segmento 1, se encuentra entre las cooperativas de ahorro y crédito más grandes del país. Dicho crecimiento se refleja además en otros indicadores como Talento humano, cartera, activo, pasivos y patrimonio. Aquello es resultado de que el tema económico-financiero es el prioritario frente el social y ambiental.</p>	<p>Por el tema del control y supervisión de la SEPS, la COAC deberá seguir mejorando los niveles de gestión financiera, capacitando más a sus colaboradores y socios, para ello el plan propuesto genera opciones al respecto.</p>
2. Gestión Empresarial	<p>La COAC en el año 2020 mejoro la gestión empresarial, debido a que implemento un plan comercial que está ligado al plan estratégico de la institución, esto se reflejó en el cumplimiento de los presupuestos de los planes operativo anuales, además existió un mejoramiento en el sistema de calidad, especialmente en los servicios ofertadas, pero en cuanto a la gestión de la responsabilidad social se ha notado poco o nada, ya que la COAC se ha inclinado más a lo económico que al social y ambiental.</p>	<p>Para el año 2022, deberá seguir mejorando las acciones establecidas en el plan comercial que está en el plan estratégico, especialmente en la recuperación de la cartera, que por motivos de pandemia ha afectado a sus socios, además deberá enfatizar en acciones que permita que la institución se ha socialmente responsable con las actividades relacionadas con los grupos de interés.</p> <p>Para que sea más exitosos sus resultados, necesariamente debe ejecutar el Plan de RSCoop como parte de su sistema gestión e inmersa en su plan estratégico.</p>
3. Ámbito Social	<p>La COAC hasta el año 2020 no ha mejorado los planes de igualdad y conciliación familiar, de igual forma el clima laboral institucional no es óptimo.</p>	<p>Por cuestiones de cumplimiento de los principios cooperativos, la COAC deberá implementar estrategias para la implementación de buenas prácticas socialmente responsable sugeridas, para que sus directivos se capaciten en temas como conciliación familiar, igualdad y clima laboral para que se pueda cumplir con el objetivo institucional.</p>
4. Ámbito Ambiental	<p>La COAC se manejó correctamente en el año 2019 y 2020 con el uso de los recursos como el agua y la energía</p>	<p>Para el mejoramiento de la COAC se debe cumplir un plan de responsabilidad social-ambiental para el reciclaje de desechos y</p>

	eléctrica sin embargo no hay planes internos para el tratamiento de los desechos que se producen en las oficinas como es la cantidad de papel que se genera por sus actividades.	uso de recipientes adecuados dentro de la institución.
5. Compromisos Éticos	Se encontró que la COAC tiene un código de ética en donde se especifica los aspectos éticos para los colaboradores, directivos y socios, sin embargo, no se difunde los resultados alcanzados de la aplicación del código de ética.	Para el cumplimiento ante la SEPS, se debe mejorar la transparencia de la comunicación y la información de la COAC en temas éticos y de anticorrupción para salvaguardar la reputación de la Institución, para ello deberá operativizar la aplicación de su código de ética vigente.
6. Gobernabilidad Cooperativa	En el año 2020 se mejoraron los aspectos de gobernabilidad cooperativa, puesto que se permitió democráticamente la participación de todos los socios ante los organismos internos.	Para el cumplir con la supervisión de la SEPS se debe mejorar en la capacitación a los directivos y a los miembros de los órganos internos con el fin de que conozcan cuáles son sus obligaciones y prohibiciones dentro de la COAC.
7. Grupos de interés internos	La COAC desde el año 2019 cuando paso al segmento 1 tuvo que realizar grandes cambios para mejorar el rendimiento de los directivos y empleados para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.	La COAC deberá efectuar un seguimiento más técnico y permanente de sus grupos de interés, ya que de ellos (como socios, directivos...etc.) depende la sostenibilidad de la organización.
8. Grupos de interés externos	La COAC mejora la atención a sus socios durante el año 2020, entregando la información oportuna y correcta sobre los servicios financieros que tiene la institución. Y de esta misma manera las relaciones con sus proveedores, la Inter cooperación con otras entidades u organismos del estado fueron positivas.	Como parte del cumplimiento de indicadores ante la SEPS, la COAC deberá realizar capacitación a sus socios de forma más recurrente y brindar información transparente y oportuna de las actividades que se relación con su grupo de interés externo.

Elaborado por: Christian Masaquiza

GLOSARIO

Diagnóstico: Análisis de una determinada área en el contexto que se estudia. (Batista & Estupiñán, 2018)

Normas

Son reglas que se tienen en una determinada organización y que deben ser respetadas por todos. (Asamblea Nacional, 2011)

Plan

Pasos para realizar actividades que son estudiadas con anticipación. (Baena, 2014)

Plan de Responsabilidad Social

Contenido de los pasos que se debe llevar a cabo para visualizar los elementos que incluyen las acciones dadas. (Campuzano, Alcázar, Maldonado, & Romero, 2018)

Principios

Son enunciados que contienen la idea principal para las actuaciones de una organización. (Campuzano, Alcázar, Maldonado, & Romero, 2018)

Superintendencia Economía Popular y Solidaria

Institución ecuatoriana encargada de la supervisión y vigilancia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019)

Stakeholders

Denominados grupos de interés, se agrupan por similitud y pueden ser internos o externos. (Barrio, Enrique, & Benavides, 2017)

Stakeholders primarios

Son los grupos de interés que se encuentran dentro de una organización, como son: empleados, directivos o socios. (Fresno, 2017)

Stakeholders secundarios

Son los grupos de interés que se encuentran fuera de una organización, como son: comunidad, gobierno o cooperativas de otros países. (García & Palma, 2019)

BIBLIOGRAFÍA

- Alianza Cooperativa Internacional. (12 de enero de 2021). Cooperativas de las Américas. Obtenido de Principios y valores cooperativos: <https://www.aciamericas.coop/Responsabilidad-social-cooperativa-220>
- Altamirano, A. (2018). Identificación de los stakeholders y conflictos de interés en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Ecuador. *Visión de Futuro*, 1-20.
- Álvaro, D. (2010). Los conceptos de "comunidad" y "sociedad" de Ferdinand Tonnies. *Papeles del CEIC*, 1-24.
- Asamblea General ONU. (4 de agosto de 1987). Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. Nota del secretario general. Obtenido de http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_LECTURE_1/CMMAD-Informe-Comision-Brundtland-sobre-Medio-Ambiente-Desarrollo.pdf
- Asamblea Nacional. (2011). Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>
- Atxabal, A. (2014). Democracia y jóvenes, una aproximación desde las cooperativas. *REVESCO, Revista de estudios cooperativos*, 57-76.
- Baena, G. (2014). *Metodología de Investigación*. México: Grupo editorial Patria.
- Barrio, E., Enrique, A., & Benavides, J. (2017). El proceso de gestión de la RSC. Estudio de caso. *RLCS, Revista Latina de Comunicación Social*, 1063-1084.
- Barrio, Estrella. (2018). *RSC: un concepto multidimensional*. Madrid: UNE.
- Bermudez, Y., & Mejías, A. (2018). Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas. *Ingeniería Industrial*, 315-125.
- Campuzano, S., Alcázar, J., Maldonado, M., & Romero, B. (2018). Responsabilidad Social Empresarial (RSE) mediante la guía Normativa ISO 26000. *Polo del Conocimiento*, 146-164.
- Castilla-Polo, F., Gallardo, D., & Sánchez, M. (2015). La revelación social a partir de la Guía GRI de la economía social: una herramienta para mejorar las relaciones socio-cooperativa. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 143-168.
- Caycho, C., Castillo, C., & Merino, V. (2020). *Manual de estadística no paramétrica aplicada a los negocios*. Lima: Fondo Editorial Universidad de Piura.
- Centro de Comunicación Corporativa, UDLA. (22 de abril de 2020). Responsabilidad Social en Ecuador. Obtenido de <https://marketing.udla.edu.ec/comunicacion/responsabilidad-social-en-ecuador/>

- Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio. (2018). Memoria de sustentabilidad. Obtenido de https://www.coop23dejulio.fin.ec/wp-content/uploads/2019/10/MEMORIASOK_compressed.pdf
- Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Industria de Cotopaxi. (2021). Obtenido de <https://www.cacpeco.com/>
- Cooperativas de las Américas. (2021). Cooperativas de las Américas. Región de la Alianza Cooperativa Internacional. Obtenido de <https://www.aciamericas.coop/Responsabilidad-social-cooperativa-220>
- Cooperativas de las Américas. (2021). Responsabilidad Social Corporativa. Obtenido de <https://www.aciamericas.coop/Responsabilidad-social-cooperativa-220>
- Cooprogreso. (2018). Memoria de Sostenibilidad. Obtenido de <https://www.cooprogreso.fin.ec/Portals/0/Documentos/responsabilidad-social/memoria-de-sostenibilidad-2018.pdf?ver=2020-08-05-204307-360>
- De Lisio, C. (2009). Las Cooperativas como parte de la Economía Social, ¿Una alternativa para salir de la crisis? Cumbre Cooperativa de las Américas, 1-24.
- Díaz, J., Mayorga, T., & Zurita, E. (2019). La cuantificación del valor social: La participación de los stakeholders en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Ecuador. *Revista Inclusiones*, 1-10.
- Fresno, C. (2017). La Formación de Valores. Reto del siglo XXI. La Habana: Editorial Universitaria.
- Gamboa, M. (2018). Estadística aplicada a la investigación educativa. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1-32.
- García, A. (2020). Incidencia de la economía social y solidaria a partir de prácticas de ética, responsabilidad social y buen gobierno. Bogotá: CIRIEC.
- González, F., & Hidalgo, A. (2 de marzo de 2020). Biblioteca Universidad de Córdoba. Obtenido de <https://helvia.uco.es/bitstream/handle/10396/20053/2020000002108.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Alcance de la Investigación. México: Mc Graw Hill.
- Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria. (2015). El Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria presentó a la ciudadanía los resultados de gestión 2015. Obtenido de <https://www.economiasolidaria.gob.ec/el-instituto-nacional-de-economia-popular-y-solidaria-presento-a-la-ciudadania-los-resultados-de-la-labor-realizada-en-2015-a-favor-de-los-actores-de-la-economia-popular-y-solidaria/>
- Jaramillo, O., Martínez, L., & Gamarra, O. (2020). Calidad de vida laboral en el Caribe Colombiano. Baranquilla: Universidad del Norte Ediciones UTB.

- Jiménez. (2016). *Antropología Ecológica*. Madrid: Dikynson S. L.
- Jiménez, A., Gessa, A., & Baena, E. (2021). Compromiso cultural y artístico de las organizaciones empresariales en el ámbito de la SRE. *Brazilian Journal of Business*, 202-220.
- Labrador, O. (2020). Gestión y responsabilidad social cooperativa: si indisoluble unidad de la actualidad. *Cooperativismo y Desarrollo*, 160-165.
- Lacovino, H. (2016). *Responsabilidad Social Cooperativa. Balance Social Cooperativo*. Buenos Aires: Ediciones CGCyM.
- Lascano, N., & Lema, S. (19 de junio de 2019). Repositorio Digital Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29757/1/T4525i.pdf>
- López, R., Ayala, D., & Arellanes, Y. (2017). Gobernabilidad democrática y desarrollo local sustentable. *Economía y Sociedad*, 61-75.
- Martínez, A. (2016). *La Cooperativa y su identidad*. Madrid: Editorial Dykinson S.L.
- Mayorga, M., Masabanda, Ä., Garcés, A., & Toaza, S. (2019). Análisis del enfoque social en el Sistema Financiero Popular y Solidario ecuatoriano. *Cofin Habana*, 1-10.
- Moreno, Z. (2019). *Fundamentos Teóricos de la Responsabilidad Social. Una mirada organizacional*. Baranquilla: Universidad Simón Bolívar.
- Moyano, M., & Rivera, J. (2017). Aspectos relevantes para el diseño de planes de salud sostenibles orientados a los grupos de interés. Una propuesta basada en la Guía ISO 26000:2010. *Salud Pública*, 1-14.
- Ortiz, A. (2015). *Enfoques y métodos de investigación en las ciencias sociales y humanas*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Otero, A. (2018). *Enfoques de Investigación*. s/n: Researchgate.net.
- Paredes, M., & Altamirano, E. (agosto de 2019). Repositorio Digital de la Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30088/1/T4623i.pdf>
- Pérez, F., Cargallo, Ana, & Esteban, M. (2019). Prácticas de RSE en cooperativas. Experiencias y resultados mediante el estudio de casos. *CIRIEC España*, 137-178.
- Piedra, e. a. (2019). Responsabilidad Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador: Una medición desde la Web. *Telos*, 618-642.
- Pineda, J., Erazo, J., Álvarez, J., & Cárdenas, J. (2021). Impacto de la responsabilidad social empresarial en el sector financiero. *CIENCIAMATRIA*, 725-751.
- Porras, F. (2019). *Gobernanza, propuestas, límites y perspectivas*. México: Instituto de investigaciones Dr. José María Luis Mora.
- Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. Alicante: Área de Innovación y Desarrollo.

- Restrepo, R. (2018). *Marketing Responsable*. Medellín: Editorial UPB.
- Reyes, F. (2017). *MODELO DE GESTIÓN BASADO EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA*. Obtenido de PUCESA: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2038>
- Reyes, M., & Morales, S. (2020). La responsabilidad social corporativa (RSC) en el sector bancario. *Brazilian Journals of Business*, 49-77.
- Rodríguez, J., Pierdant, A., & Rodríguez, E. (2020). *Estadística para administración*. Ciudad de México: Grupo Editorial Patria.
- Salazar, E., & Gutierrez, B. (2018). La divulgación de las prácticas de responsabilidad social empresarial y el desempeño financiero de las empresas colombianas. *Espacios*, 1-15.
- Sánchez. (2008). Caracterización del sector Cooperativo de Ahorro y Crédito en el Valle del Cauca. *Entramado*, 42-63.
- Sánchez, B., & De La Cruz, D. (marzo de 2021). Repositorio Institucional de la Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32331/1/T4930i.pdf>
- Sánchez, D., & Subiela, B. (2020). Organizaciones nativas responsables: la RSC en la cultura de los startups digitales españolas. *Revista Prisma Social*, 138-154.
- Sanchis, J., & Rodríguez, S. (2018). Responsabilidad social empresarial en banca. Su aplicación al caso de la banca cooperativa. *Revista de Estudios Cooperativos*, 204-227.
- Serna, H., & Rubio, G. (2016). La gobernabilidad en el sector cooperativo: una reflexión acerca de su verdadera implementación. *Revista virtual Universidad Católica del Norte*, 239-256.
- Serna, M. (2017). *Estadística descriptiva para datos categóricos*. Medellín: EAFIT.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2013). *Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/RESOLUCIONNo.JRSTE2013010.pdf/a8115a95-e8ec-44f6-948c-06febde90641>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2019). *El Rol de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de [https://www.seps.gob.ec/noticia-medio?el-rol-de-la-superintendencia-de-economia-popular-y-solidaria#:~:text=La%20Superintendencia%20de%20Econom%C3%ADa%20Popular%20y%20Solidaria%20\(SEPS\)%20es%20una,desarrollo%2C%20estabilidad%2C%20solidez%20y%20correcto](https://www.seps.gob.ec/noticia-medio?el-rol-de-la-superintendencia-de-economia-popular-y-solidaria#:~:text=La%20Superintendencia%20de%20Econom%C3%ADa%20Popular%20y%20Solidaria%20(SEPS)%20es%20una,desarrollo%2C%20estabilidad%2C%20solidez%20y%20correcto)
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2021). *Atribuciones y Responsabilidades del Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia*. Obtenido de

<https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/RESOLUCIONNo.JRSTE2013010.pdf/a8115a95-e8ec-44f6-948c-06febde90641>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2021). Productos Estadísticos. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/estadisticas?productos-estadisticos>

Vergara, A., Olalla, A., Yturalde, J., & Sorhegui, R. (2020). Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y su impacto en el rendimiento económico de las principales empresas en Ecuador. *ESPACIOS*, 1-8.

Villafañez, I. (2017). Principios y Valores corporativos, igualdad de género e interés social en las cooperativas. *CIRIEC Revista Jurídica*, 2-37.

ANEXOS

ANEXO A: ANTEPROYECTO

2. Problema de investigación

2.1. Planteamiento del problema

La Responsabilidad Social Cooperativa se puede entender como un conjunto de prácticas que asumen las empresas con la finalidad de armonizar y lograr un equilibrio entre los resultados económicos, sociales y ambientales. De esta manera una cooperativa puede contribuir aún más la construcción de una sociedad más justa, equitativa y sustentable, ya que se supone que, por su origen, objeto social y conformación, este tipo de organizaciones de la economía solidaria, nacen socialmente responsables.

Al tomar en cuenta dicha referencia teórica, en el caso de las empresas o sociedades cooperativas, la Responsabilidad Social cooperativa- RSCoop- término acuñado por la Alianza Cooperativa Internacional-AC-, tiene un efecto directo positivo en el cumplimiento de los valores y principios universales del cooperativismo, mismos que deben reflejarse en el cumplimiento de la misión institucional, a fin de dimensionar sus impactos en los distintos grupos de interés para los cuales y con los cuales, la cooperativa hace su trabajo diario.

En el caso de Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., esta ha sido analizada de manera muy general en algunos estudios previos, pero no medida en función de los impactos generados por los productos y servicios que oferta en función de la satisfacción de las necesidades de sus socios quienes son dueños a la vez de la COAC y del resto de grupos de interés, como la comunidad, el estado, el medio ambiente, los clientes quienes acuden a efectuar diversas transacciones, las otras cooperativas con quienes efectúa alianzas, entre otros, que están pendientes de su proceso de desarrollo y crecimiento integral.

La COAC tampoco ha manifestado su intención socialmente responsable para alinearse a los Objetivos del Desarrollo Sostenible ODS a través de diversos programas que implican redistribución de inversión social, que además aborden su proceso de sostenibilidad como organización involucrada con la sociedad y el territorio.

Es necesario que las cooperativas como sociedades cuenten con directivos que tengan los valores adecuados para hacer frente a estos desafíos y que sean capaces de implantar una cultura organizacional responsable. Al exigir a la cooperativa de ahorro y crédito una mayor transparencia y demostración más precisa de sus logros financieros y sociales, la rendición de cuentas se ha convertido en un aspecto fundamental en materia de información ética, del trabajo que viene realizando la institución, en crecimiento institucional con activos, pero ha sido poca o casi nada la gestión que debían realizar en responsabilidad social empresarial.

En síntesis, la COAC carece de una visión estructurada de lo que significa generar una gestión socialmente responsable a partir de los valores y principios universales del cooperativismo y de la economía Solidaria, evidenciada en sus acciones resultantes de las diferentes materias y principios de RSCoop, que de hecho se presentan dispersas, no sistematizadas ni priorizadas a partir de un programa que incluya a sus Stakeholders internos y externos en los distintos procesos que abarquen su gobernabilidad, los derechos humanos, a la comunidad, al Estado, ... , y demás temas que involucran el concepto de empresa socialmente responsable de la economía social y solidaria, hacia una acción reconocida y resaltada por su entorno, hecho que debe ser abordado a partir de un diagnóstico que permita efectuar la lectura de los procesos que al respecto realiza la COAC, ya sea motivada por su propia iniciativa o por aquella demandada por la Constitución y las leyes.

2.2. Formulación del problema

¿Cuál sería la proyección de la COAC Kullki Wasi Ltda. Si ejecutara su acción estructurada desde la perspectiva de la Responsabilidad Social Cooperativa, ¿enmarcada en los valores y principios genuinos y esenciales del cooperativismo como doctrina, sistema y movimiento?

2.3. Sistematización del problema

¿La COAC Kullki Wasi Ltda. es socialmente responsable?

¿La responsabilidad social cooperativa para la COAC Kullki Wasi Ltda. enfoca un mejoramiento en sus actividades?

¿La COAC Kullki Wasi Ltda. proyecta la obtención de resultados económicos, sociales y ambientales, equilibrados en función de lograr su sostenibilidad?

¿La COAC Kullki Wasi Ltda. ejecuta buenas prácticas comerciales, sociales, económicas, ambientales con sus distintos grupos de interés y a través de las materias relacionadas con la RSCoop?

¿La COAC Kullki Wasi Ltda. ejecuta buenas prácticas sin saber que están relacionadas con los conceptos y alcances de la RSCoop?

2.4. Delimitación del Problema

Contenido:

Campo: Administración y Economía

Área: Responsabilidad Social Empresarial

Aspecto: Responsabilidad Social Cooperativa- COAC Kullki Wasi Ltda.

Espacial:

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Dimensión Temporal:

Abril-octubre 2021

3. Justificación

El tema planteado sobre la responsabilidad social cooperativa busca que la COAC Kullki Wasi Ltda. se adapte con responsabilidad individual y colectiva para mejorar la competitividad cooperativa y la reputación empresarial, ya que aspectos como las prácticas de gobernabilidad, relaciones con los socios y el marketing responsable son aspectos que ayudan para que la responsabilidad social cooperativa se realice y así apoyar a la competitividad y reputación de la empresa ante la sociedad. Esta investigación es pertinente porque a través del plan de responsabilidad social cooperativa se beneficiará a su desarrollo empresarial a largo plazo, se va a realizar porque es necesario que sus problemas presentados en la gobernabilidad, con los recursos humanos y los relacionados con la difusión de contenido en el marketing van a ser solucionados con el tratamiento apropiado de parte de sus empleados y directivos para que la COAC Kullki Wasi Ltda. sea reconocida por su responsabilidad social cooperativa.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo General

- Analizar la responsabilidad social cooperativa para la COAC Kullki Wasi Ltda. para que la organización logre su competitividad y reputación empresarial

4.2. Objetivos Específicos

- Efectuar el autodiagnóstico de percepción de responsabilidad social cooperativa
- Establecer el mapeo de stakeholders de la COAC Kullki Wasi Ltda.
- Proponer un plan de responsabilidad social cooperativa para la COAC Kullki Wasi Ltda.

con el fin de contribuir a mejorar su reputación empresarial

5. Marco de referencia

5.1. Antecedentes de Investigación

La autora Janneth Gualancañay Ilbay (2017), de la Universidad Técnica de Ambato, con su trabajo de tesis “Balance Social como herramienta de medición y control de la Responsabilidad Social en el sector cooperativista de la ciudad de Ambato.” expone que el sector cooperativo es fundamental para la economía del país y que con un sistema de información adecuada se puede transparentar las actividades que se realizan con los grupos de interés. Además, esta autora identifica que existe un problema con el incumplimiento de las normativas legales que son promulgadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, situación que afecta a la reputación de estas organizaciones, se describe en este trabajo las recomendaciones para que se realicen actividades de control en las operaciones de forma general.

El autor Fabián Reyes (2017) de la Pontificia Universidad Católica, contribuye con su trabajo de tesis con el tema “Modelo de gestión basado en responsabilidad social empresarial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.” en el cual describe que su trabajo sirvió para la creación de un fondo para el manejo de la responsabilidad social, el mismo que se encuentra en el plan operativo anual, a través del cual se logró tener actividades relacionadas al reciclaje de botellas plásticas en la comunidad y la realización de un protocolo para la atención de clientes.

Un primer trabajo de la investigación sobre el modelo de gestión basado en responsabilidad social empresarial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. tiene una metodología cuali-cuantitativa y se utilizó tanto cuestionarios como entrevistas, se obtuvo la creación de un fondo para el manejo de la responsabilidad social, el mismo que se encuentra en el plan operativo anual, a través del cual se logró tener actividades relacionadas al reciclaje de botellas plásticas en la comunidad y la realización de un protocolo para la atención de clientes (Reyes, 2017).

5.2. Marco teórico

De los antecedentes descritos anteriormente se identificó que estos temas de tesis de grado se relacionan, porque analizan la responsabilidad social desde el punto de vista de la acción voluntaria de realizar en la práctica actividades de responsabilidad social cooperativa.

A continuación, se expone la revisión de la literatura que permitirá reflexionar y analizar sobre la responsabilidad social cooperativa.

El autor Labrador (2020) señala que la responsabilidad social cooperativa es la gestión voluntaria que una organización realiza en función a las necesidades de sus socios, el análisis de sus actividades, capacidades y recursos, tomando en cuenta los valores cooperativos y la gestión social-solidaria que debe realizar.

Continuando con el análisis de la responsabilidad social cooperativa, se determina con los autores Tamayo y Ruiz (2018) que se puede considerar como las decisiones que se toman dentro de las organizaciones para evitar causar efectos negativos en el ambiente, la sociedad y las personas directa e indirectamente involucradas en su trabajo.

Además, estos autores añaden que el concepto de responsabilidad social está ligado a la conciencia de individuos o grupos sin necesidad de verse obligados a cumplirlas, sino al actuar en conciencia y ética por el bien de todos.

El autor Palacio (2020) indica que la responsabilidad social cooperativa también ayuda a tener prácticas que sean empáticas con la sociedad o con los consumidores, por lo que si la organización asume este comportamiento para alcanzar una ventaja competitiva.

En la literatura científica se encuentra a Vallaeys (2020) que indica que la responsabilidad social cooperativa permite a los directivos realizar un debate sobre la práctica responsable y su beneficio de obtener de parte del gobierno ciertas rebajas o reducciones de impuestos o facilidades para los pagos fiscales, porque la organización asume realizar responsablemente sus acciones con la sociedad.

6. Marco Metodológico

6.1 Enfoque de investigación

6.1.1. Cualitativa-Cuantitativa

Se utilizará el método cualitativo y el cuantitativo, porque en la investigación se utilizará la entrevista y la aplicación de cuestionario sobre la responsabilidad social cooperativa en la COAC Kullki Wasi Ltda. y aquello permitirá obtener las conclusiones para contribuir al mejoramiento en su reputación empresarial.

Es cuantitativa porque existe el proceso de recopilación de información, para ello se utilizará el instrumento de la encuesta que estará elaborado con escala de Likert con el fin de reunir la información necesaria para el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

6.2. Nivel de investigación

Explicativo

La investigación tiene nivel explicativo, con los resultados se expondrá la interpretación, en el contexto del fenómeno que se investiga.

Descriptivo

La descripción permite que se identifique en la COAC Kullki Wasi Ltda. los factores que intervienen en el plan de responsabilidad social cooperativa con el fin de proponer estas actividades en la COAC.

6.3. Diseño de la investigación

6.3.1. Investigación correlacional

Esta investigación permitirá realizar la correlación de la responsabilidad social cooperativa con la reputación empresarial, es una investigación no experimental a través de la cual se mide las dos variables, la variable independiente que es la responsabilidad social cooperativa y la variable dependiente que es la reputación empresarial.

6.4. Tipo de estudio

6.4.1 Investigación documental

Con esta técnica de investigación cuantitativa, se recopilará los datos para el proyecto con la literatura científica de libros, revistas científicas y de artículos científicos, de las dos variables de estudio.

6.4.2. Investigación de campo

Se aplicará la investigación de campo porque se tomará los datos de la fuente directa que en este caso son los empleados y directivos de la COAC de la Kullki Wasi Ltda., con el fin de recabar la información para identificar la responsabilidad social cooperativa.

6.5. Población y muestra

La población de la investigación serán los 4000 socios de la COAC Kullki Wasi Ltda., y toda la plantilla de los directivos que forman parte de la organización, en cada uno de los departamentos. Para los primeros se aplicará la fórmula para tomar la muestra y para los directivos se aplicará una entrevista que contribuirá a identificar la responsabilidad social cooperativa. Para obtener la muestra de los socios se lo obtendrá con la siguiente fórmula:

$n = 351$ *numero de socios a encuestar*

n= muestra

N= población o universo p= probabilidad de ocurrencia q= probabilidad de no ocurrencia e= error

Además, se considerará realizar la aplicación de una encuesta a los 30 colaboradores que se encuentran trabajando en la COAC por considerarse una población finita, no se aplicará la fórmula para obtener la muestra de esta población, por lo que se aplicará el instrumento al 100% de los colaboradores de la COAC.

Se entrevistará también a representantes de distintos grupos de interés relacionados con la acción de la cooperativa, entre otros, a los líderes comunitarios donde la institución tiene presencia.

6.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

6.6.1. Métodos

Analítico-Sintético

Este método permitirá descomponer las partes o los factores que componen la responsabilidad social cooperativa para identificar las causas y los efectos que produce en la reputación empresarial.

Inductivo-Deductivo

El método inductivo permitirá obtener conclusiones de lo particular a lo general, analizando cada uno de los factores de la responsabilidad social cooperativa y generalizando de qué forma inciden en el contexto general de la COAC Kullki Wasi Ltda.

6.6.2. Técnicas

La encuesta es la técnica de investigación más utilizada, con la cual se aplicará a la población de estudio para el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

Se aplicará además la entrevista para los directivos de cada uno de los departamentos de la institución.

6.6.3. Instrumento

El cuestionario estará conformado por preguntas con escala de Likert que abarcará el tema tomando en cuenta las dos variables, tanto la independiente como la dependiente.

7. Contenido preliminar

Introducción

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Formulación del problema

1.2. Justificación

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

1.3.2. Objetivos Específicos

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

2.2. Fundamentos teóricos

2.2.1. Responsabilidad social corporativa

2.2.2. Dimensiones de la responsabilidad social corporativa

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Metodología de investigación

3.2. Tipos de investigación

3.3. Población y muestra

3.4. Métodos, Técnicas e Instrumentos

3.5. Técnicas de Investigación

3.6. Análisis de los Resultados

3.6.1. Encuesta aplicada en la COAC Kullki Wasi Ltda.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. Plan de Responsabilidad Social Corporativa para la COAC Kullki Wasi Ltda.

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

Anexos

ANEXO B: CUESTIONARIO DIRIGIDO A DIRECTIVOS Y EMPLEADOS

	
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO	
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	
CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS DIRECTIVOS Y EMPLEADOS	
TEMA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “DIAGNOSTICO INSTITUCIONAL PARA EL ESTABLECIMIENTO DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL COOPERATIVA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA”	
OBJETIVO: Identificar los elementos que componen la Responsabilidad Social Cooperativa para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. con el fin de realizar una propuesta final sobre el tema para la institución.	
NOTA: Esta información será solo utilizada como parte de la formación académica, no será utilizada indicando nombres, o direcciones, se observará la confidencialidad de los datos.	
MODELO DE CUESTIONARIO: ESTUDIO DEL IMPACTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	
NOMBRE DE LA COOPERATIVA	
SEGMETO	
NÚMERO DE SOCIOS	
NÚMERO DE TRABAJADORES HOMBRES	
NÚMERO DE TRABAJADORES MUJERES	
PAGINA WEB	
PERSONA DE CONTACTO	
A MAIL	

DIRECCION	
-----------	--

1. AMBITO ECONÓMICO					
1.1 Principales Aspectos Económicos y Laborales					
Datos económicos relevantes					
Datos económicos y financieros relevantes	2018	2019	2020		
Gastos de personal					
Otros gastos					
Resultado después de impuestos					
ACTIVOS					
PASIVOS					
PATRIMONIO					
CARTERA TOTAL DE CREDITO					
CARTERA VENCIDA					
CARTERA CASTIGADA					
INDICADORES LABORALES					
Indicadores	2018	2019	2020		
Puesto de Trabajo en la Cooperativa					
% Mujeres					
% Mujeres mayores de 40 años					
% Mujeres menores de 25 años					
% Hombres					
% Hombres mayores de 40 años					
% Hombres menores de 25 años					
Despidos, renuncias o bajas de personal: Hombres N°.					
Despidos, renuncias o bajas de personal: Mujeres N°.					
Nuevas contrataciones Mujeres N°					
Nuevas contrataciones Hombres N°					
2. GESTION EMPRESARIAL					
Gestión Empresarial: Herramientas de gestión empresarial					
			Utilidad de la herramienta		
¿Qué herramientas tienen?	SI	NO	ALTA	MEDIA	BAJA
Plan Estratégico					
Plan Comercial y Marketing					

Seguimiento presupuestario					
Sistema de gestión de calidad					
Sistema de gestión de Responsabilidad Social					
Sistemas de gestión de riesgos laborales					
Sistema de gestión Ambiental					
Detalle los sistemas y comisiones de riesgos conformados en la cooperativa:					
¿Qué innovación ha incorporado su organización en los últimos años?					
			Impacto causado-Resultados		
	SI	NO	ALTA	MEDIA	BAJA
Incorporación de nuevos productos y/o servicios financieros y no financieros					
Apertura de Sucursales y oficinas					
Modificación de procesos					
Realización de inversiones vinculadas a la innovación					
Internacionalización de la Cooperativa					
	SI	NO	OBSERVACIONES /EVIDENCIAS		
¿Tiene su cooperativa un plan de internacionalización?					
¿Su cooperativa participa en eventos internacionales o en espacios dedicados la capacitación o asistencia técnica internacional?					
Convenios firmados con Redes y organizaciones internacionales					
DETALLE CON QUE ORGANIZACIONES, FECHA, OBJETO, MONTOS Y DURACION DEL CONVENIO					
3. ÁMBITO SOCIAL					
	MUY BUENA	REGULAR	DEFICIENTE	OBSERVACIONES /EVIDENCIAS	
¿Cómo valora la organización del clima laboral en los últimos dos años?					

La estrategia de fortalecimiento del clima laboral de la cooperativa es.					
Plan de Igualdad					
	SI	NO	OBSERVACIONES /EVIDENCIAS		
¿Dispone su organización de un Plan de Igualdad?					
Si es que no, tienen pensado aplicarlo en un futuro próximo (si la respuesta es positiva, siga a la siguiente)					
¿Dispone su organización de un Plan de conciliación familiar?					
Plan de conciliación	MUJERES	HOMBRES	OBSERVACIONES /EVIDENCIAS		
Personas que se benefician del plan de conciliación familiar					
FORMACION Y CAPACITACION					
	SI	NO	OBSERVACIONES /EVIDENCIAS		
¿Dispone su organización de un Plan de formación?					
Indicadores de formación	2018	2019	2020		
N°. de funcionarios Capacitados					
% con relación al total funcionarios					
N°. de Dirigentes Capacitados					
% con relación al total Dirigentes					
N°. de Socios Capacitados					
% con relación al total Socios					
Tipología de la formación realizada en el último año;					
			Prioridad en el futuro		
	SI	NO	ALTA	MEDIA	BAJA
Formación en habilidades técnicas					

Formación de habilidad personales (Liderazgo, hablar en público, etc.)					
Formación gestión empresarial					
Formación ámbito Crediticio					
Formación ámbito Riesgos					
Formación ámbito Recuperación de cartera					
Formación Balance Social Cooperativa					
Formación ámbito responsabilidad Social Cooperativa					
Otra (especificar).....					
Grupo de interés e Inter cooperación					
	SI	NO	OBSERVACIONES /EVIDENCIAS		
¿La organización elabora un informe de sostenibilidad o responsabilidad social de forma periódica?					
¿Este informe se difunde o está disponible para sus principales grupos de interés?					
¿Realiza su organización de manera estable acciones de Inter cooperación con otras organizaciones?					
Especifique el ámbito de las acciones de Inter cooperación					
¿Tiene la organización política bajo criterios de Responsabilidad Social, para elegir a sus proveedores?					
¿Ha identificado a sus principales públicos de interés, conociendo y analizando sus expectativas y puntos de vista?					

. ¿La cooperativa contemplan tres o más de los siguientes públicos de interés: público interno proveedores, usuarios/asociados, comunidad o gobierno?			
¿comunica a los públicos de interés la información económico-financiera de la cooperativa?			
¿comunica a los públicos de interés la información sobre el impacto social de las actividades de la cooperativa (positivo y negativo)?			
4. ÁMBITO AMBIENTAL			
	SI	NO	OBSERVACIONES /EVIDENCIAS
¿Dispone la cooperativa a de alguna certificación ambiental?			
¿Se conoce y cumple la legislación medioambiental aplicable?			
¿Se miden las cantidades de residuos generadas?			
¿Se miden las emisiones equivalentes de gases de efecto invernadero?			
¿Ahorra consumo de agua?			
¿Ahorra consumo de luz?			
¿Reutiliza Papel?			
¿Utiliza el Intranet u otros medios informáticos para la comunicación oficial interna y externa?			
¿Cuenta con Puntos Verdes?			
¿Contribuye con recursos o acciones ambientales a la comunidad?			
Consumos e inversión			

	2018	2019	2020	observaciones /evidencias
Consumo de energía (KW año)				
Consumo de energía (facturación anual)				
Consumo de agua (m3 año)				
Consumo de agua (facturación anual)				
Kg. De residuos producidos/año				
Si posee vehículos. N°. Galones consumo/año				
Si posee vehículos. N°. (facturación anual)				
5. COMPROMISOS ÉTICOS				
	SI	NO	OBSERVACIONES /EVIDENCIAS	
¿La Cooperativa incluye el respeto a los derechos humanos como criterio formal en sus procesos de toma de decisiones y en sus relaciones con terceros?				
¿La Cooperativa expone públicamente sus compromisos éticos por medio de material institucional, por la Internet o de otra manera que sea adecuada a sus públicos de interés?				
¿La cooperativa prohíbe expresamente la utilización de prácticas ilegales (como corrupción, extorsión, coima, contabilidades paralelas, doble caja, etc.) para la obtención de ventajas comerciales o de otro tipo?				
¿son explícitos en lo que se refiere al compromiso de transparencia y				

veracidad de la información suministrada a todos los públicos de interés?			
¿promueven el combate a la corrupción y a la extorsión, en función de los contenidos del Código de Ética y/o de la Declaración de Valores y Principios de la organización?			
¿La cooperativa cuenta con su Código de Ética?			
¿Las cuestiones éticas son abordadas en encuestas de clima organizacional, evaluaciones o herramientas análogas?			
¿La cooperativa combate todo tipo de acosos a sus colaboradores?			
6. GOBERNABILIDAD COOPERATIVA			
	SI	NO	OBSERVACIONES /EVIDENCIAS
¿Cuenta con una política de adhesión de socios, abierta a todas las personas que deseen utilizar los servicios de la cooperativa y dispuestas a aceptar las responsabilidades y a ejercer los derechos de la asociación; sin discriminación por razones de orientación sexual, ¿Diferencias socioeconómicas o físicas, origen nacional, edad, religión, raza o género?			
¿Posee una estructura destinada a prevenir/cohibir abusos de poder de sus integrantes?			
¿Posee una estructura destinada a prevenir/cohibir fraudes por uso de información privilegiada en beneficio propio?			

¿Posee una estructura destinada a desanimar el soborno y otras prácticas de corrupción, la creación de “contabilidades paralelas” o de cuentas secretas u ocultas?			
¿Posee una estructura destinada a la elaboración de documentos que no reflejen verdaderamente las transacciones que reportan?			
¿Adopta mecanismos formales y frecuentes de comunicación; tales como reuniones, boletines informativos impresos, o envíos de e-mail (entre otros); que aporten la información y faciliten la participación efectiva de los usuarios/asociados en las decisiones importantes de la cooperativa?			
¿Posee mecanismos formales para evitar cualquier tipo de influencias sobre el voto de los Representantes a la Asamblea?			
¿Utiliza espacios en medios de comunicación independientes como vías para informar a los socios sobre temas importantes de la cooperativa?			
¿Cuenta con Comisiones de Trabajo para tratar temas o proyectos específicos?			
¿Procura que participe el mayor número de personas en las Comisiones de Trabajo y en los órganos decisorios?			
¿Toma medidas concretas para fomentar el mayor grado posible de participación de los			

usuarios/asociados en la cooperativa (por ejemplo, a través de la comunicación periódica de las reuniones de las Comisiones o de la convocatoria a asociaciones representativas de la sociedad civil)?			
Elección y renovación de órganos directivos			
	SI	NO	OBSERVACIONES /EVIDENCIAS
¿Durante los procesos de elección de nuevos consejeros difunde, con un criterio de equidad, la información sobre las distintas listas de candidatos presentados y sus respectivas propuestas?			
¿Acuerda y difunde “reglas de juego limpio” entre las distintas listas, para hacer de los procesos de elección de autoridades un modelo de participación cívica para las generaciones jóvenes?			
¿Implementa sistemas para atraer e involucrar a los jóvenes de la comunidad (tales como beneficios adicionales para jóvenes, flexibilidad horaria por actividades de formación, etc.)?			
¿Articula instancias formales, a modo de tutorías o pasantías, en donde las personas con más experiencia pueden transmitir sus conocimientos a las nuevas generaciones?			
Adaptado de: Herramienta de Autoevaluación y Planeamiento Indicadores de Responsabilidad Social para Cooperativas de Usuarios Versión 1.0 Instituto Argentó de RSE y FEESCOR			
La responsabilidad social corporativa en las cooperativas agroalimentarias de Castilla y León: María Isabel Martín Fontecha 2018			

ANEXO C: CUESTIONARIO DIRIGIDO A SOCIOS Y CLIENTES



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS SOCIOS Y CLIENTES

TEMA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “DIAGNOSTICO INSTITUCIONAL PARA EL ESTABLECIMIENTO DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL COOPERATIVA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA”

OBJETIVO: Identificar los elementos que componen la Responsabilidad Social Cooperativa para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. con el fin de realizar una propuesta final sobre el tema para la institución.

NOTA: Esta información será solo utilizada como parte de la formación académica, no será utilizada indicando nombres, o direcciones, se observará la confidencialidad de los datos.

INDICACIÓN: Señale la respuesta que usted considere y que este más cercana a la realidad.

Preguntas	SI	NO	N/R
1. Cuando llega a la cooperativa recibe información para hacer sus trámites			
2. El funcionario que lo recibe le atiende con respeto			
3. Se demoran mucho en hacer un trámite en la cooperativa			
4. Conoce Usted. si la cooperativa trabaja en función de valores y principios			
5. La cooperativa le ha invitado a alguna capacitación			
6. Conoce Usted la información de la situación económica y financiera de la cooperativa			
7. Tiene confianza en su cooperativa			
8. Sabe que Usted es dueño de esta cooperativa			
9. Participa en la elección de Representantes a la Asamblea			
10. Ha recibido crédito de la cooperativa			

ANEXO D: CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

CÓDIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI” LTDA

DIRIGIDO PARA LOS MIEMBROS DE LAS ASAMBLEAS DE REPRESENTANTES, MIEMBROS DE LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA, DIRECTIVOS, GERENTE GENERAL, TRABAJADORES Y PERSONAS QUE TENGAN RELACIÓN CON LA COOPERATIVA

CONSIDERANDO:

Que, la ética, los principios y los valores, constituyen el verdadero eje de una cultura organizacional. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., ha recopilado sus principales elementos de ética y de comportamiento y ha instaurado el presente documento como marco referencial de comportamiento institucional.

Que, conforme a lineamientos jurídicos, es obligación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., instrumentar este documento, los principios en Prevención en Lavado de Activos y financiamiento del delito incluido el terrorismo.

Que, el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “KULLKI WASI” Ltda., en atribución de sus funciones,

ACUERDA

Aprobar el presente Código General de Ética y Comportamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

CAPITULO I

GENERALIDADES

1. OBJETIVO

Este código procura regular que el ambiente en el cual la Cooperativa desarrolla sus actividades de Intermediación Financiera, esté basado en principios morales y éticos, estimulando la convivencia armoniosa entre los Representantes de la Asamblea, Miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerente General y trabajadores, fijando así los límites de conducta apropiados para minimizar los riesgos asociados por incumplimiento de las leyes y reglamentos en general, evitando con ello la vulnerabilidad por actividades ilícitas y comportamientos inadecuados, que puedan cometer estas u otras personas vinculadas a las actividades de la Cooperativa.

2. ALCANCE

Aplica a los representantes de la Asamblea General, vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia, la Gerencia General, integrantes de Comités o Comisiones, asesores externos, trabajadores, proveedores y personas con actividades directas con la Cooperativa.

3. DEFINICIONES

ABUSO DE CONFIANZA. - Es un *delito* en el que una persona abusa de la confianza depositada por la víctima. Uno de los abusos de confianza más comunes es la *apropiación indebida* de bienes, aprovechando que la víctima le concede el uso o la tenencia de dicho bien.

ABUSO DE AUTORIDAD. - También conocido como **abuso de poder** o **abuso de las funciones**, son prácticas de intercambio social en las que se ejecuta una conducta basada en una relación de poder, jerarquizada y desigual. En otras palabras, es una situación donde la autoridad o individuo que tiene poder sobre otros debidos a su posición social, conocimiento o riqueza utiliza ese poder para su beneficio.

APROPIACIÓN INDEBIDA.- Es un *delito* contra el *patrimonio* (en ciertos países, delito contra la propiedad) consistente en el apoderamiento de bienes ajenos, con intención de lucrarse cuando esos bienes se encontraban legalmente en su *posesión* a través de otros títulos posesorios distintos de la *propiedad*. El sujeto debe poseer los bienes ajenos, como pueden ser el *depósito*, la *comisión* o la *administración*, con la obligación de entregarlos o devolverlos a otra persona.

CONFLICTO DE INTERÉS. Se origina cuando los intereses personales de uno o más Colaboradores, en razón del cargo que ejerce dentro de cooperativa, interfieren con los intereses de

ésta. Asimismo, también surgen cuando un colaborador o un miembro de su familia, recibe beneficios personales indebidos como resultado de su posición en la cooperativa.

GRUPOS DE INTERÉS. Conjunto de personas naturales y/o jurídicas que debido a sus características comunes pueden verse significativamente afectados o afectar el desarrollo de las actividades la cooperativa

4. APROBACIÓN Y DIFUSIÓN

Es responsabilidad del Consejo de Administración la revisión y aprobación del presente Código, la difusión se debe efectuar conforme lo establece el Manual de Administración de Documentos (GDOC-MAN-001).

El jefe de Gestión de Talento Humano, es el responsable de difundir el Código General de Ética y Comportamiento con el apoyo de Gerencia General y el Asesor Jurídico, a través de reuniones mantenidas con el personal.

El/la jefe de Gestión de Procesos es la responsable de publicar el documento, en los medios de comunicación establecidos por la Cooperativa para el efecto.

El personal que tenga dudas en relación al contenido del Código, debe acercarse al Asesor Jurídico y de ser necesario donde el jefe de Gestión de Talento Humano para consultar al respecto, de no tener una respuesta clara, se procede según lo establece en las funciones del Comité de Ética y Comportamiento.

CAPITULO II

PRINCIPIOS, DEBERES Y PROHIBICIONES

1. PRINCIPIOS

Disciplina: Conjunto de reglas de comportamiento que todos los trabajadores de la Cooperativa deben practicar para mantener el orden y la subordinación entre los miembros de un cuerpo o una colectividad en una profesión o en una determinada colectividad.

Honestidad:

Actuar con claridad e imparcialidad en la gestión de los procesos y en la administración de los recursos de la entidad, y cumpliendo normas y procedimientos internos y externos.

Manejo claro y transparente de recursos, procurando así que la cooperativa no sea utilizada como un medio para la legitimación de capitales ilícitos.

Proporcionar información exacta y veraz a socios y clientes, así como, a clientes externos.

Compromiso: Factor que hace que los trabajadores se involucren tanto con su trabajo como con los objetivos y los valores de la Cooperativa. Un trabajador comprometido siente pasión con su trabajo, y esto lo demuestra realizando un esfuerzo mayor a la hora de realizar sus funciones.

Pasión: Es ese sentimiento de absoluta satisfacción que poseen los trabajadores de la Cooperativa, es querer repetir siempre la labor cumplida, es sentir un grado indescriptible de felicidad y placer al realizarlo.

Trabajo en Equipo: Unión de dos o más personas organizadas de una forma determinada, las cuales cooperan para lograr un fin común **que** es la ejecución de un proyecto.

Respeto: Aceptar la diversidad étnica y cultural, sus manifestaciones, así como las opiniones de los miembros de la entidad, socios, ciudadanos y demás grupos de interés, a fin de crear relaciones que permitan mantener un buen ambiente de trabajo y la consecución de objetivos en todos los ámbitos.

Respeto a la Naturaleza: Se refiere a la valoración del Medio Ambiente en el que vivimos, de los animales, plantas y todo aquello que hace posible la vida en el planeta, que la Cooperativa a adoptado dentro de su cultura organizacional

Solidaridad: La Cooperativa realiza la adhesión o apoyo incondicional a causas o intereses ajenos, especialmente en situaciones comprometidas o difíciles.

2. DEBERES Y OBLIGACIONES DE LOS MIEMBROS DE LOS CONSEJOS, GERENTE GENERAL Y TRABAJADORES.

Los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerencia General, integrantes de Comités o Comisiones y trabajadores en general deben cumplir con los siguientes deberes:

Conocer y cumplir la normativa emitida por los organismos que regulan las actividades de intermediación financiera que realiza la cooperativa.

Conocer y cumplir el estatuto, los reglamentos y las normas especiales que rigen la Cooperativa.

Asistir y participar en las reuniones y asambleas de la cooperativa, cuando le corresponda.

Ser promotor de la cooperativa, para ello debe adquirir los conocimientos sobre los servicios que ésta ofrece y ser portavoz de la misma contribuyendo así a su crecimiento y desarrollo.

Actuar con integridad procurando tomar las mejores decisiones que beneficien a todos los socios, clientes y trabajadores de la cooperativa.

Procurar, unificar criterios y esfuerzos en el logro de los objetivos de la cooperativa.

Aportar su compromiso individual con el propósito de lograr que la gestión administrativa de la Cooperativa sea eficiente y eficaz.

Actuar con rectitud, honestidad y transparencia, procurando satisfacer el interés general de la Cooperativa y desechando toda ventaja o interés personal.

Aceptar los cambios, remoción de puesto o función que necesariamente debe hacer la Cooperativa que le permitan ser competitiva y sobrevivir a los retos futuros y no aferrarse a legalidad, paradigmas o dogmas, siempre y cuando aporte al crecimiento profesional de trabajador.

Abstenerse de participar en actividades cuya naturaleza están en contra de los intereses de la Cooperativa o pudiera dañar su reputación.

Demostrar actitud positiva y apoyo persistente hacia la Cooperativa, para llegar a convertirla en una Institución Financiera de excelencia.

Ser leal con los objetivos, propósitos y principios Cooperativos, obrando de buena fe y siempre en interés de la Cooperativa.

Realizar las tareas relacionadas con la Cooperativa con respeto y sobriedad, inherentes al cargo y los medios de que disponga únicamente para el cumplimiento de los deberes y funciones.

Cumplir siempre con el trabajo encomendado con responsabilidad y profesionalismo.

Tratar a los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerente General o trabajadores de la Cooperativa, con cortesía y respeto, sin acosos o abuso físico o verbal, sin importar si son superiores, homólogos o subordinados.

No tener en el lugar de trabajo comportamientos, que aun cuando no pueda ser catalogado como de acoso o abuso, pudiera crear un clima laboral de hostilidad o intimidación hacia algún otro miembro de la Cooperativa.

No utilizar el cargo para solicitar preferencias en la tramitación de servicios dentro de la Cooperativa, para sí mismo o para familiares o amigos que sean relacionados.

No pertenecer a la dirigencia, comité o grupo vinculado a Cooperativas que brinden servicios financieros dentro del mercado, con el fin de no generar conflicto de intereses con otras organizaciones ni con la Institución.

Evitar el uso indebido de los documentos oficiales de la Cooperativa, uso del logotipo, o cualquier símbolo de la Cooperativa, para usos ajenos a los fines institucionales o entregarlos a instituciones de la misma línea.

No aprovecharse o hacer mal uso de los recursos de la Institución, cuidar y proteger los activos, software, información y herramientas, tangibles e intangibles.

Reconocer la dignidad de las personas, respetar su libertad y su privacidad.

Reconocer, promover y compensar a las personas en base a sus méritos y desempeño.

No solicitar favores en conexión con su trabajo u obligaciones, ni aceptar atenciones especiales, sumas de dinero o regalos, por los servicios y trabajos realizados a nombre de la Cooperativa.

Respetar las resoluciones que los organismos de la Cooperativa hayan resuelto, ya sea por la Asamblea General de Representantes, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y cualquier otro organismo.

Ofrecer ayuda a las personas de tercera edad, enfermos, mujeres embarazadas y personas con algún tipo de discapacidad.

Utilizar lenguaje respetuoso, absteniéndose de gritar, silbar, ni decir malas palabras.

Abstenerse de servirse alimentos preparados, fumar o masticar chicle en el interior de las instalaciones de la Cooperativa, las áreas que realicen atención al público.

Botar basura únicamente en los recipientes ubicado para ese fin en las instalaciones de la Cooperativa.

Atender al socio con agilidad y respeto, procurando sonreír, demostrando la mejor relación humana.

dd. Abstenerse de emitir chismes, no censurar, ni juzgar el comportamiento ajeno, mostrar respeto por la opinión de otras personas.

ee. Guardar reserva sobre la información confidencial de la Cooperativa durante y después de al menos 2 años del cese de sus funciones.

3. PROHIBICIONES

Los Representantes de la Asamblea General, Vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerencia General, integrantes de Comités y Comisiones, trabajadores en general están prohibidos de lo siguiente:

Se prohíben actos de hostigamiento y discriminación basados en la etnia, cultura, credo, género, edad, discapacitados, orientación sexual, color, nacionalidad, o cualquier otra razón política, ideológica, social y filosófica.

Ofrecer puestos de trabajo, prestación de servicios o influir en la contratación sin que sea su función.

Se prohíbe ingerir bebidas alcohólicas, sustancias estupefacientes, fumar, drogarse o realizar actos sociales o promover actividades de juegos de azar dentro de la institución y en horarios de atención al público.

No se permite laborar bajo los efectos de bebidas alcohólicas, ni bajo los efectos de sustancias estupefacientes o psicotrópicas dentro de las instalaciones de la Cooperativa.

Se prohíbe ingresar a las instalaciones (agencias, oficinas, áreas o departamentos) de la cooperativa en estado étílico o bajo efectos de sustancia estupefacientes o psicotrópicas.

Se prohíbe el acoso verbal (comentarios denigrantes, burlas, amenazas o difamaciones, entre otros), físico (contacto innecesario u ofensivo), visual (difusión de imágenes, gestos o mensajes denigrantes). Queda totalmente prohibido todo acto de violencia física, verbal o psicológica dentro de la entidad o en actos o programas internos de la cooperativa o cuando se ejerza su representación dentro y fuera de la institución.

Utilizar el puesto para solicitar preferencias en la tramitación de servicio o productos dentro de la Cooperativa, para sí mismo, para familiares o amigos que sean asociados.

Está prohibido portar cualquier tipo de armas sin los permisos legales respectivos dentro de la institución, a excepción de los señores guardias de seguridad o sus inmediatos superiores.

Utilizar los activos de la Cooperativa para asuntos personales; y estos deberán permanecer dentro de la institución, cuando no sean utilizados.

Mantener relaciones o aceptar situaciones en cuyo contexto sus intereses personales, familiares, laborales, económicos o financieros pudieran estar en conflicto con el cumplimiento de los deberes y funciones a su cargo.

Ofrecer préstamos o la realización de cualquier otra operación, sin estar facultado para decidirla, más aún si no cumple con los requisitos mínimos establecidos.

Obtener préstamos o servicios financieros de la Cooperativa a nombre de otras personas y que los beneficiarios sean para Representantes de la Asamblea General, vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerencia General, integrantes de Comités, Comisiones y trabajadores de la Cooperativa.

Ofrecer condiciones financieras o plazos especiales para créditos, captaciones, remisión o refinanciación de créditos sin tener facultad para aquello.

Ejercer presiones, amenazas o acoso de toda índole contra otro trabajador o subordinados que puedan afectar la dignidad de la persona o inducir a la realización de acciones dolosas.

Participar en transacciones u operaciones financieras utilizando información privilegiada de la entidad a la que pertenece o que pudiera tener acceso a ella por su condición o ejercicio del cargo que

desempeña, ni debe permitir el uso impropio de dicha información para el beneficio de algún interés particular.

Está prohibido la descarga en las computadoras y equipos informáticos o de comunicación de la cooperativa programas o sistemas ilegales, sin licencia o material pornográfico, juegos o música.

Realizar actividades de proselitismo político a través de la utilización de sus funciones o por medio de la utilización de infraestructura, bienes o recursos públicos, ya sea a favor o en contra de partidos u organizaciones políticas o candidatos.

Las relaciones sentimentales entre compañeros de trabajo, debidamente comprobadas; que tengan compromiso (casados, unión de hecho, entre otros), y que además esta actuación ocasione quejas, reclamos o conflictos y mala imagen para la institución.

Aceptar a proveedores que falseen su información u ofrezcan regalos o precios inferiores a los normales del comercio o que estén afectando con su operación a la comunidad y el medio ambiente, exploten a niños, o se sospechen que se dedican a actividades ilegales.

Aprovechar la posición de su cargo ante clientes, proveedores o socios con el fin de obtener provecho personal de sus empresas, servicios, o conocimientos profesionales.

Incumplir con los requerimientos establecidos por los órganos de control, supervisión, fiscalización e instrucciones emitidas.

Participar en actividades cuya naturaleza implique competencia con la Cooperativa o estén en contra de los intereses de la misma

CAPITULO III

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD Y LOS DERECHOS HUMANOS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., promueve constantemente el compromiso con la sociedad y los derechos humanos, está sujeta y comprometida con el desarrollo de la comunidad, como agente activo en la generación de empleo y la justa distribución de la riqueza, contribuye al desarrollo socioeconómico sostenible, a través de la cooperación de sus trabajadores, familias, comunidad local y la sociedad, con el objetivo de mejorar la calidad de vida, respetando las leyes que la rigen.

Los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerente General y trabajadores deben cumplir los compromisos asumidos propios de sus actividades en la Cooperativa, respondiendo congruentemente con las obligaciones dentro del contexto que enmarca la misión institucional, de tal forma que la Cooperativa:

Impulsa la educación a nivel de escuelas y colegios, con la prestación de servicios y apoyo a eventos educativos - culturales y deportivos, para erradicar el trabajo infantil.

Apoya a los grupos más vulnerables, respetando la libertad de creencias, opinión y expresión, para fortalecer el compromiso con la sociedad.

Está comprometida a respetar los derechos de las minorías étnicas en los lugares donde desarrollen su actividad.

Rechaza a grupos de interés que realicen directa o indirectamente prácticas que atenten contra los derechos humanos.

No admite depósitos por parte de los socios, clientes o terceras personas, destinado a actos relacionados al lavado de Activos y Financiamiento de delitos incluido el Terrorismo; ni contribuye al uso inadecuado de los recursos no renovables (agua, electricidad, entre otros), sancionados por Ley.

CAPITULO IV

AMBITO LEGAL

1. CUMPLIMIENTO LEGAL

El Código General de Ética y Comportamiento mantiene el compromiso de:

Desarrollar sus actividades en cumplimiento de las leyes, reglamentos y demás normas aplicables y exigir, contractualmente o mediante otro medio, a sus proveedores la misma conducta.

Respetar íntegramente las obligaciones y compromisos asumidos en sus relaciones con los Grupos de Interés, incluidos aquellos que devengan de los Lineamientos de Responsabilidad Social Institucional. Es de conocimiento de los miembros de los Consejo de Administración y Vigilancia, Gerente General y trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., las leyes, reglamentos y normas aplicables, incluidas las internamente aplicables a cada área; de igual forma deben velar para que aquellos trabajadores que dependan de ellos, reciban la capacitación necesaria para entender y cumplir las obligaciones legales y reglamentarias aplicables a sus labores.

2. POLÍTICAS ANTICORRUPCIÓN

Los trabajadores no deben realizar prácticas que infrinjan los deberes éticos para obtener algún beneficio o ventaja para su cooperativa, para ellos mismos o para un tercero.

La Cooperativa rechaza la influencia en el accionar o la toma de decisiones, sobre la voluntad de personas ajenas a estas para lograr beneficio o ventaja usando prácticas no éticas. En ese sentido, los trabajadores no podrán realizar ni ofrecer, de forma directa o indirecta, ningún pago u ofrecer cualquier otro beneficio, a cualquier persona física o jurídica al servicio de cualquier autoridad, entidad, pública o privada, partido político o candidatos para cargos públicos, con el fin de obtener o mantener, ilícitamente, negocios u otras ventajas.

Los Colaboradores no pueden dar ni aceptar regalos, obsequios, cursos o invitaciones de clientes, competidores o proveedores de bienes o servicios, con ocasión a sus deberes laborales en la Cooperativa, incluyendo servicios bancarios.

Ante cualquier situación de duda u observación de casos de corrupción o de regalos, dados o recibidos, los trabajadores deben informar a la Cooperativa a través del Gerente General o Comité de Ética y Comportamiento.

3. PRÁCTICAS COMERCIALES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda. y sus trabajadores respetan íntegramente las normas de Protección al Consumidor y normas de la competencia, impulsando prácticas anti monopólicas y de lealtad comercial.

Asimismo; se comprometen a no realizar actuaciones desleales ni publicidad engañosa sobre la actividad de su negocio, ni de la de sus competidores o terceros. Por tanto, no deben participar o legitimar acciones que limiten la posibilidad de competir en forma libre, independiente y autónoma. La obtención de información de terceros, incluyendo información de la competencia, se debe realizar de forma legal.

En la relación con sus clientes, la cooperativa debe actuar siempre de forma íntegra, respetuosa y honesta. Se debe destacar por brindar servicios con calidad igual o superior a los requisitos y los estándares de calidad establecidos legalmente, con ello, ratifican su compromiso con la consecución en la creación de valor para todos sus Grupos de Interés.

La elección de proveedores se debe realizar a través de procesos competitivos e imparciales, que consideran criterios éticos, técnicos y económicos, evitando cualquier conflicto de interés, fraude o favoritismo en su selección, acorde con las normativas establecidas en el Manual de Adquisiciones de Bienes, Muebles e Inmuebles y Servicios y las políticas internas.

La cooperativa no debe participar en ningún tipo de acuerdo que atenten contra la libre competencia, ni se debe discutir o acordar con los mismos asuntos relacionados con costos, precios, asignación de mercados o de clientes o similares.

CAPITULO V DEL PERSONAL

1. DERECHOS DEL PERSONAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., a través de los miembros de los Consejos de Administración, Vigilancia y Gerente General, respeta a sus trabajadores y salvaguarda la protección de sus derechos laborales u otros generados en virtud de su vinculación con la Cooperativa. En ese sentido, se adoptan medidas que permitan la protección de la salud y la garantía de la seguridad de todos los trabajadores. En todo momento, se promueve la configuración de ambientes de trabajo enmarcados por la cortesía, respeto, espíritu de colaboración, trabajo en equipo, lealtad y libres de discriminación y promoviendo la diversidad.

2. IGUALDAD DEL PERSONAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., considera inaceptable, no se permite, ni se tolera, el acoso, el abuso, la intimidación, la falta de respeto y consideración o cualquier tipo de agresión física o verbal a sus trabajadores. Aquel trabajador con personal a su cargo, debe promover y asegurarse, con los medios a su alcance, que dichas situaciones no se produzcan.

Todos los trabajadores y especialmente, quienes desempeñen funciones de dirección, deben promover en todo momento y en todos los niveles profesionales, relaciones basadas en el respeto por la dignidad de los demás, la participación, la equidad y la colaboración recíproca, propiciando un ambiente laboral respetuoso a fin de lograr un clima de trabajo positivo.

En orden a desarrollar el compromiso de responsabilidad social cooperativa asumido por los trabajadores, para mejorar la calidad de vida de los mismo y de sus familias, los Directivos deben promover un ambiente de trabajo compatible con el desarrollo personal, ayudando a las personas de sus equipos a conciliar de la mejor manera posible los requerimientos del trabajo con las necesidades de su vida personal y familiar.

CAPITULO VI

MANEJO DE LA INFORMACIÓN

3. SOBRE EL MANEJO DE LA INFORMACION EN GENERAL

Todos los trabajadores de la Cooperativa, deben:

Registrar de forma veraz y transparente la información; así como, su adecuado manejo. Por lo tanto, promueven que la información y conocimiento que se genera de las actividades del negocio fluya adecuadamente entre los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerente General y trabajadores o terceros para una mejor gestión de las actividades.

Mantener sigilo sobre toda la información que sea definida como confidencial en el ámbito de la Cooperativa, puesto que es propiedad de la misma, durante y después del cese de sus funciones.

Asegurar que todas las transacciones sean reflejadas con claridad y precisión en los archivos y sistemas de la Cooperativa.

Abstenerse de cualquier acto que pueda suponer la falta de registro de ingresos obtenidos, el registro de gastos inexistentes, documentos falsos o la realización de operaciones simuladas o ficticias.

4. REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La transparencia en la información se debe considerar como un principio básico que siempre debe estar presente. Por lo tanto, Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., se compromete a garantizar que toda la información, financiera o no, que se comunique a los Consejos de Administración, Consejos de Vigilancia, socios, a los entes de supervisión y regulación; y en general a los Grupos de Interés, sea completa y refleje de forma transparente la situación financiera actual, además del resultado de sus operaciones.

La información debe ser comunicada cumpliendo los plazos y demás requisitos establecidos en las normas aplicables y en ningún caso se entregará información incorrecta, incompleta, inexacta, o que pudiera confundir a quien la recibe.

5. ARCHIVOS Y REGISTROS DE TRANSACCIONES CON ASOCIADOS

Los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerente General y trabajadores, deben asegurarse de que se cumplan las disposiciones legales o reglamentarias emitidas por el ente supervisor en cuanto al archivo y registro de las transacciones. Para lo anterior se mantiene en las Agencias y Oficinas o

el lugar que la Cooperativa designe, los archivos correspondientes y registros necesarios para cumplir con las normativas respectivas en materia de Conozca a su Cliente.

6. PROTECCIÓN DE LA INFORMACION CONFIDENCIAL

Los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerente General y trabajadores o terceros, que por su cargo tenga acceso a toda información propiedad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. Kullki Wasi Ltda., que califiquen entre las excepciones para el acceso público establecidas en la Ley de Transparencia, deben proteger y mantener en reserva o confidencialidad, según las normas aplicables y los procesos internos establecidos para tal fin.

Los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerente General y trabajadores o terceros no deben usar en beneficio propio o de terceros información privilegiada, utilizándola únicamente con la finalidad para la que fue obtenida. Adicionalmente, no deben hacer uso fraudulento de dicha información.

De igual forma, es responsabilidad de los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerente General y trabajadores o terceros llevar un archivo veraz, claro y detallado de la información acorde a las políticas contables y las normas y leyes aplicables, sin alterar o destruir ningún documento.

7. PROTECCIÓN DE LA IMAGEN Y MARCA

La imagen y reputación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. Kullki Wasi Ltda., posee un gran valor intangible, y constituye uno de los elementos más importantes para preservar la confianza de sus socios, clientes, trabajadores, proveedores, autoridades y de la sociedad en general, por tal motivo, se debe considerar el cumplimiento de lo siguiente:

Los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerente General y trabajadores o terceros deben comprometerse, a su máximo cuidado en todos sus actos, ya sea dentro o fuera de la Cooperativa. Igualmente, deben asegurar el respeto, uso correcto y adecuado de la imagen y reputación de la Cooperativa por parte de los contratistas, proveedores y cooperativas con las que se tenga vínculo comercial.

No está permitido el uso inadecuado de la marca Kullki Wasi Ltda., en eventos, programas, actos sociales particulares y proyectos, ya sea dentro y fuera de la Cooperativa.

No está permitido el uso del uniforme de la Cooperativa en eventos sociales particulares, que nada tengan que ver con eventos organizados por la misma, en el caso de uso del uniforme dentro de eventos organizados o en los que participe la Cooperativa, se debe hacerlo bajo normas de sobriedad, elegancia y respeto.

8. DECLARACIONES PÚBLICAS

Se entiende como declaraciones públicas, toda comunicación escrita o verbal hecha de manera pública en nombre de Cooperativa de Ahorro y Crédito. KULLKI WASI Ltda., a través de medios de comunicación, redes sociales u otro tipo de actos de relevancia.

a. La información revelada debe ser veraz, correcta y coherente, miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerente General y trabajadores no deben hacer declaraciones públicas acerca de las actividades de negocios. La única persona autorizada a realizar declaraciones es el Gerente General, asegurándose de que la información entregada sea fidedigna.

CAPITULO VII CONTROL Y PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL DELITO INCLUIDO EL TERRORISMO

La Cooperativa apoya firmemente el esfuerzo Nacional e Internacional en la lucha contra el Lavado de Activos, y Financiamiento del delito incluido el Terrorismo y tiene la obligación, compromiso de apoyar a las autoridades en la identificación de transacciones u operaciones inusuales e injustificadas, por ello todo el personal de la Cooperativa se encuentra obligado a cumplir, además de los valores y principios mencionados en este documento, las políticas establecidas en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos incluido el Terrorismo establecido por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

1. Tratamiento de Denuncia de Actividades Ilícitas o Inmorales

Si un asociado o clientes hace del conocimiento de los trabajadores o terceros de la Cooperativa, actividades ilícitas o inmorales, relacionados o no con las operaciones financieras o cooperativas;

éstos deben ser reportados a sus superiores, a efectos de que se tomen las medidas precautelares correspondientes según sea permitido por nuestra legislación.

En todo caso, no debe aceptarse a un asociado o clientes que desde el principio y debidamente comprobado pueda ser vinculado con hechos, operaciones, o circunstancias dudosas en cuanto a su legalidad.

En caso de que el trabajador o tercero incumpla estas obligaciones se aplicarán las sanciones dispuestas en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos incluido el Terrorismo o las que correspondan de acuerdo al marco de sanciones establecido por la cooperativa o en su defecto, por la legislación vigente.

2. Obligatoriedad del Conocimiento de Procedimientos Internos Relativos a la Ley.

Los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerencia General, trabajadores y terceros, deben informarse y conocer los procedimientos internos que se refieren a la prevención del Lavado de Activos, así como las labores a realizar para su prevención y su obligación de reportar a través de los canales adecuados, las actividades que puedan ser consideradas sospechosas.

3. Debida Diligencia por parte del Trabajador

Los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerencia General, trabajadores y terceros deben prestar especial atención a las operaciones que sean realizadas por asociados que se encuentren en los parámetros de mayor riesgo en materia de Lavado de Dinero, cumpliendo con la debida diligencia en sus labores y procediendo a la verificación de aquella información que sea requerida según los procedimientos internos para el manejo de alertas, dándole especial seguimiento a la evolución de las transacciones realizadas por esa clase de asociados.

CAPITULO VIII

GUÍA DE CONDUCTA CON LOS GRUPOS DE INTERES

Respecto a los Grupos de Interés, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., considera los siguientes aspectos:

1. MIEMBROS DE LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA Y ADMINISTRADORES

Respetar el principio de igualdad de trato con los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia y Administradores sin importar el grado de mando; asimismo, en todo momento y oportunamente, facilitar información necesaria y transparente y brindar los espacios para presentar inquietudes, peticiones, quejas o reclamos.

2. TRABAJADORES

Respetar a los trabajadores y salvaguarda la protección de sus derechos laborales u otros, generados en virtud de su vinculación con la Cooperativa. En ese sentido, se adoptan medidas que permitan la protección de su integridad en todo sentido, físico y mental. En todo momento, se promueve el buen ambiente de trabajo enmarcados en el respeto, apoyo mutuo, camaradería y solidaridad entre compañeros de trabajo.

3. SOCIOS Y CLIENTES

Desarrollar relaciones de largo plazo, basadas en la confianza y respeto mutuo; para ello, los contratos con los clientes serán redactados de forma sencilla y clara y se pondrán a disposición canales y mecanismos de relación que le permitan conocer las necesidades y comentarios sobre los servicios.

En el desarrollo de las relaciones contractuales con los socios y clientes se deberá actuar de forma transparente y brindar la información o asesoramiento necesario de forma veraz y oportuna. Se informará con claridad las opciones existentes en cuanto a servicios, productos y tarifas, así como las obligaciones recíprocas que se generan de la actividad comercial. En ninguna circunstancia se brindará información engañosa o ambigua.

Como parte de sus relaciones con sus clientes, se debe garantizar la absoluta confidencialidad de los datos de sus clientes. Cualquier entrega de información debe ser según la ley aplicable, los intereses del cliente o en cumplimiento de resoluciones judiciales o administrativas.

4. PROVEEDORES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI LTDA deberá:

Considerar que las relaciones con sus proveedores son fundamentales para lograr sus objetivos y; por lo tanto, siempre buscan construir relaciones basadas en el respeto, la equidad y la transparencia mutua.

Se compromete a proteger toda información confidencial recibida de sus proveedores en su proceso de selección; así como, en los términos de su relación comercial. No se revelarán a terceros salvo consentimiento de los interesados, por obligación legal, o en cumplimiento de resoluciones judiciales o administrativas.

Contar con reglas claras de contratación; para ello, previo a la contratación, se informará las condiciones que regirán la relación con los proveedores. En los contratos y documentos suscritos con ellos, se promoverán cláusulas que estipulen la obligación del proveedor de cumplir las prácticas de seguridad y normas laborales y ambientales aplicables.

Promover que sus proveedores, contratistas y cooperativas colaboradoras conozcan y cumplan los principios del Código de Ética y Comportamiento y adopten pautas de conducta consistentes con los mismos.

5. COOPERATIVAS FRATERNAS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI LTDA debe:

Comprometerse en competir en los mercados de forma leal, incitando la libre competencia en beneficio de los socios y clientes, satisfaciendo a cabalidad, en todo momento, la normativa en vigor. Los trabajadores se deben abstener de prácticas desleales, publicidad ilícita de la actividad de sus operaciones, de sus competidores o terceros, y, en general, toda conducta que constituya o pueda constituir un abuso o restricción ilícita de la competencia.

6. COMUNIDAD

La Cooperativa de Ahorro y Crédito. KULLKI WASI Ltda., debe:

Fomentar la construcción de relaciones sanas y de cercanía con las comunidades en las zonas en las que actúa; para tal fin, respeta los derechos humanos de las personas de las comunidades y toma acciones para mitigar los posibles impactos sociales como consecuencia de sus operaciones. De manera particular se protege los derechos humanos de las personas pertenecientes a grupos o poblaciones que puedan ser más vulnerables, tales como pueblos indígenas, minorías, niños y las personas con discapacidad.

Mantener un diálogo regular para conocer sus necesidades e inquietudes y así contribuir en la mejora de las condiciones de vida de las poblaciones locales, para lograr objetivos comunes y prevenir posibles conflictos o daños. Para ello se pondrán a disposición canales de comunicación adecuados

que, a su vez, servirán para informar a la comunidad sobre cualquier riesgo y peligro que pueda suponer sus actividades.

7. ENTIDADES GUBERNAMENTALES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito. KULLKI WASI Ltda., debe observar lo siguiente:

Las relaciones con las autoridades, los organismos reguladores y la administración pública se basa en la transparencia y en una actitud colaborativa.

Los trabajadores deben actuar íntegramente, ya sea con las autoridades y empleados de los organismos reguladores u otras autoridades administrativas, siempre representando los intereses reales como organización de manera veraz y coherente. Asimismo, debe rendir cuentas a estas instituciones cuando sea pertinente.

Mantener canales permanentes de comunicación, para contestar solicitudes formales de información del estado, bajo ninguna circunstancia se debe obstaculizar dichas peticiones.

CAPITULO IX

CONFLICTOS DE INTERÉS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito. KULLKI WASI Ltda., debe cumplir con lo siguiente:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., informa a sus socios y clientes en el caso de existir conflictos de intereses en las actividades, operaciones y servicios que la Cooperativa oferta.

Los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerente General y los trabajadores están prohibidos de utilizar su condición y los recursos de la entidad para establecer relaciones contractuales, profesionales, laborales o de servicios personales, directa o indirectamente, con otras personas u organizaciones. En tal caso, se deben tener en cuenta que los trabajadores no pueden desarrollar como trabajo remunerado para terceros las mismas labores que desarrolla acorde a su respectivo contrato de trabajo, aunque éste se realice en el tiempo libre.

Los trabajadores pueden aceptar cargos como directores de cooperativas familiares, exceptuando los casos en donde dicha cooperativa tenga algún vínculo como cliente, proveedor o competidor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., para esto se debe declarar el potencial Conflicto de Interés cuando corresponda.

Ante una situación de posible Conflicto de Interés, los trabajadores deben comunicar, oportunamente y por escrito, al órgano colegiado al cual pertenecen, o a su inmediato superior sobre los Conflictos de Interés de su conocimiento, con el fin de tomar las medidas pertinentes.

Los conflictos que se susciten al interior de la Cooperativa y la impugnación de sanciones contra sus integrantes, pueden ser resueltas ante un centro de mediación debidamente calificado por la Superintendencia y a falta de acuerdo, podrán someterse al arbitraje, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación.

1. Cumplimiento de funciones y labores

a. Los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerente General y trabajadores, se comprometen a trabajar eficientemente durante su horario de trabajo, utilizando de manera óptima el tiempo y los recursos proporcionados;

c. Se espera de los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerente General y trabajadores, una actuación leal, honrada, honesta de buena fe, objetiva y alineada con los principios y valores expresados en el Código de Ética y Comportamiento.

2. Relaciones con los Socios

La relación entre los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerente General y trabajadores y socios, debe darse en un ámbito de buena fe y sigilo, dentro de los parámetros establecido por el ordenamiento jurídico.

CAPITULO X

PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

3. Protección del Medio Ambiente

La Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda., debe fomentar el respeto y protección del medio ambiente, en ese sentido se compromete a:

Asumir como compromiso en sus acciones diarias, la optimización de todos los recursos que provengan de materiales naturales, así como, preservar los recursos naturales, promover el ahorro de energía, realizar y patrocinar proyectos de investigación y desarrollo que fomenten la protección del medio ambiente.

Priorizar proyectos de energía renovable y el uso de tecnologías limpias, reduciendo en lo posible el uso de combustibles fósiles y contribuyendo a contrarrestar los efectos del cambio climático.

Promover acciones para la prevención y mitigación de impactos ambientales desde el interior y hacia los grupos de interés.

En relación con sus actividades propias o desarrolladas con terceros, los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerente General y trabajadores se comprometen activa y responsablemente a cumplir y respetar las normativas legales vigentes en materia social y ambiental, así como los principios generales de actuación de la Cooperativa en sostenibilidad, gestión ambiental y así también en la política de Derechos Humanos.

CAPITULO XI

COMITÉ DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO.

El cumplimiento del Código de Ética y Comportamiento debe ser supervisado por los miembros del Consejo de Administración y Vigilancia y Gerencia General como responsables de la gestión ética, quienes debe verificar que los órganos competentes cumplan con las obligaciones y/o funciones asignadas. Asimismo, el seguimiento del cumplimiento del Código de Ética y Comportamiento está a cargo del Comité de Ética y Comportamiento.

1. COMITÉ DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

La Cooperativa cuenta con el Comité de Ética y Comportamiento, organismo interno que vela por el cumplimiento de las disposiciones de este Documento, tiene la facultad de iniciar procesos de investigación y sugerir la aplicación de lo establecido en el Estatuto Social y Reglamento Interno de Trabajo a los transgresores, cuidando que en todo momento se respete el derecho a la defensa y al debido proceso.

Los procesos observados, analizados y resueltos por el Comité tienen carácter de sancionador según lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo y a la vez son confidenciales; los mismos que están resueltos por mayoría de votos, con la presencia de todos sus integrantes principales.

1.1 Conformación del Comité de Ética y Comportamiento

El Comité de Ética y Comportamiento está conformado por:

El presidente del Consejo de Administración quien lo presidirá y su respectivo suplente.

Gerente General y su respectivo suplente (Gerente Subrogante)

Representante de los trabajadores y su respectivo suplente, designado por todos los trabajadores.

Todos los miembros tienen derecho a voz y voto, sus decisiones se adoptarán por mayoría simple. En caso de empate dirimirá el presidente del Comité.

El jefe de Gestión de Talento Humano, actuará como secretario del Comité, sin voz ni voto.

En caso de ser necesario se podrá invitar al personal que conozca del caso, al jefe inmediato y al trabajador que se le abrió este proceso sancionador, los mismos que asistirán solo con voz informativa y sin voto.

Cuando alguno de los miembros del Comité de Ética y Comportamiento se encuentre sometido a juzgamiento por el mismo organismo, no podrá integrar dicho Comité y será llamado, en caso de los vocales del Consejo a su respectivo suplente, y en caso de los funcionarios, a quien le subroga en las funciones en la institución, de haberlos.

1.2 Funciones del Comité de Ética y Comportamiento.

Las funciones del Comité de Ética y Comportamiento, son las siguientes:

Gestionar la aplicación y el cumplimiento del Código General de Ética y Comportamiento de la Cooperativa.

Preparar propuestas de reformas al Código y presentar para la aprobación del Consejo de Administración.

Presentar informes semestrales al Consejo de Administración sobre el cumplimiento del Código General de Ética y Comportamiento.

Reportar al Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia los conflictos de interés que hayan sido detectados.

Analizar las denuncias presentadas al Comité por incumplimiento de principios y deberes y recomendar sobre la aplicación de sanciones establecidas en el Estatuto, Reglamento Interno de la

Cooperativa, Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Gestión de Talento Humano, dependiendo de la gravedad del caso, sea para miembros de los Consejos o trabajadores.

Atender las consultas que se presenten al Comité sobre las dudas e interpretaciones en su aplicación. Desarrollar programas de capacitación dirigidos a miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerencia General y trabajadores de la Cooperativa para conocimiento y aplicación del Código de Ética y Comportamiento.

1.3 Reuniones del Comité de Ética y Comportamiento

a. Regularmente el Comité de Ética y Comportamiento se reunirá trimestralmente, para revisar el cumplimiento de las disposiciones del Código de Ética y Comportamiento; y de haberse presentado el caso, el señalamiento de los casos analizados y las resoluciones adoptadas.

Extraordinariamente, el Comité de Ética y Comportamiento puede reunirse tantas veces sean necesarias, ya sea por iniciativa de su presidente o cuando el Gerente General o el Consejo de Vigilancia, lo soliciten al detectar y presentarse casos que deban ser tratados por el Comité.

El Comité de Ética y Comportamiento, esta válidamente constituido con la presencia de al menos dos de sus tres miembros. Las resoluciones se toman por mayoría simple de sus integrantes, debiendo hacerse constar en las actas, los nombres de los participantes, las mociones presentadas y sus votos. El miembro que discrepe de la resolución de la mayoría del Comité, podrá emitir su voto salvado, expresando la causa de su disenso.

Los miembros del Comité de Ética y Comportamiento, deben excusarse de participar en las reuniones, cuando se traten casos en los que hubiere sobrado motivo o relación, que pudieren producir conflicto de intereses.

Obligatoriamente, no podrán participar cuando dentro de los involucrados se hallen parientes del miembro.

2. Obligatoriedad de Acatamiento de este Código de Ética

Los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerencia General y todos los trabajadores tienen la obligación de conocer y cumplir el presente Código General de Ética y

Comportamiento, y de colaborar para facilitar su implementación en la Cooperativa, incluyendo la comunicación inmediata en caso de conocer del desacato o hecho que pudiera parecerlo, a las autoridades pertinentes.

Los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerencia General y todos los trabajadores están obligados a asistir y participar en todas aquellas acciones formativas a las que sean convocadas para el adecuado conocimiento de este documento.

3. Medidas Disciplinarias por Incumplimiento de este Código

A excepción de aquellas faltas o conductas que ya se encuentren debidamente reguladas en otras leyes o normas, el incumplimiento de las regulaciones de este código puede dar origen a la aplicación de las sanciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo o en ausencia de éstas, a las disposiciones de la administración o Consejo de Administración según corresponda.

4. Plazo para Impugnar

Para todos los casos, el trabajador, asociado, delegado o miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia y Gerente General tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles para presentar la apelación ante la propuesta de sanción dictada por el órgano decisor, de acuerdo con su competencia.

5. Sanciones

El incumplimiento de las disposiciones previstas en el Código de Ética y Comportamiento es considerado, según corresponda, como falta laboral conforme a las normas laborales y el Reglamento Interno de Trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., así como las conductas que constituyan acciones sancionables conforme a lo dispuesto en la ley. A tales efectos, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., aplicará las sanciones pertinentes, según el Reglamento Interno del Trabajo

6. Instancias para absolución de consultas éticas o denuncias formuladas por los trabajadores por incumplimiento del Código General de Ética y Comportamiento

En el momento en que los trabajadores presenten preocupaciones, dudas o inquietudes respecto del alcance o aplicación del Código General de Ética y Comportamiento tienen la opción de efectuar las consultas correspondientes a su inmediato superior o a cualquier miembro del Comité Ética y Comportamiento.

Las denuncias al incumplimiento de las disposiciones del Código General de Ética y Comportamiento podrán ser comunicadas a los inmediatos superiores, quienes deberán notificar al presidente del Comité de Ética.

Los trabajadores que efectúen una denuncia podrán en cualquier momento pedir acceso, rectificación y cancelación respecto a sus datos personales o denuncia. No se admitirá ningún tipo de represalia sobre los trabajadores que comuniquen cualquier incumplimiento de manera veraz, exacta y completa.

7. De las Sanciones Impuestas por el Comité de Ética y Comportamiento

Las sanciones que el Comité de Ética y Comportamiento imponga y que afecten a su relación de dependencia laboral, no serán susceptibles de apelación y serán ejecutadas directamente por la Gerencia General a través del departamento de Talento Humano.

Dependiendo de la gravedad de los hechos el Comité de Ética y Comportamiento podrá imponer las siguientes sanciones:

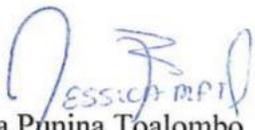
Amonestación escrita con copia al Ministerio del Trabajo.

Sanción económica de hasta el máximo el monto establecido en las normas laborales vigentes y en el Reglamento Interno de Trabajo.

El presente Código de Ética y Comportamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., fue aprobado por el Consejo de Administración en la Sesión Ordinaria del 18 de febrero de 2021, según Acta No. 00199-2021-CA.


Tupac Caluña Til
Presidente
Consejo de Administración




Jessica Punina Toalombo
Secretaria
Consejo de Administración

ANEXO E: REGLAMENTO DE ELECCIONES

REGLAMENTO DE ELECCIONES

REGLAMENTO DE ELECCIONES DE REPRESENTANTES PARA LA ASAMBLEA GENERAL Y VOCALES DE LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA.

TÍTULO I DEL ÁMBITO DE ESTE REGLAMENTO

Art. 1.- El presente Reglamento de Elecciones regirá los procesos de elección de Representantes de los socios para integrar la Asamblea General y la elección por parte de esta de los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.

Art. 2.- El número de representantes de la Asamblea General estará conformada por 30 socios principales con sus respectivos primeros y segundos suplentes, conforme lo establece el Art. 14, del Estatuto Social y el Art.34, de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

TÍTULO II DE LOS SOCIOS

Art. 3.- Los socios de la Cooperativa podrán elegir y ser elegidos para conformar la Asamblea General de Representantes; los Representantes electos podrán ser nombrados vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia, debiendo cumplir a cabalidad con lo estipulado en el Art. 14 del Estatuto Social, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento.

TÍTULO III DE LA MODALIDAD DE ELECCIONES Y DURACIÓN EN LAS FUNCIONES

Art. 5.- Las elecciones serán universales, se efectuarán por votación personal, directa y secreta de cada uno de los socios, quienes sean elegidos durarán en sus funciones por un periodo de 4 años, pudiendo ser reelegidos por una sola ocasión.

Art. 6.-El sistema de voto será unipersonal; cada socio activo votará por un candidato calificado, el número de votos que cada candidato obtenga determinará si es elegido Representante Principal, Primero o Segundo Suplente aplicando la mayoría relativa de votos.

Art. 7.- Para proceder a las elecciones, los candidatos a Representantes deben estar previamente calificados e inscritos en el órgano electoral correspondiente.

Art. 8.- Los Representantes a la Asamblea General de la Matriz y Agencias de la Cooperativa, serán los representantes debidamente ratificados por el Comité Electoral.

.

TÍTULO XII DE LA ELECCIÓN DE LOS VOCALES DE LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA

Art. 47.- Los representantes a la Asamblea General y los vocales de los consejos, serán elegidos para el periodo señalado en el estatuto social, pudiendo ser reelegidos por una sola vez consecutiva y cuando concluyan su segundo periodo, no podrán ser elegidos para ningún cargo directivo hasta después de un periodo. En las elecciones de vocales de los consejos, la representación será proporcional al número de socios de cada una de las Agencias.

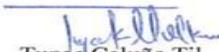
Art. 48.- Una vez posesionados los Representantes, en el plazo de 3 días hábiles el Presidente de la Cooperativa convocará a Asamblea General de Representantes para su informe de actividades y con el punto específico de elección de los vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia en sujeción a lo que dispone el Artículo 29 y 30 de la Resolución No. 363-2017-F

Art. 49.- Los miembros de los Consejos en funciones permanecerán en sus cargos hasta que los nuevos representantes elegidos sean calificados como tal por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Art. 50.- El Consejo de Administración conforme a lo estipulado en el Art. 20 del Estatuto Vigente y previo cumplimiento con los requisitos obligatorios estará conformado por (5) vocales principales y (5) suplentes y durarán en sus funciones cuatro años.

Art. 51.- El Consejo de Vigilancia conforme a lo estipulado en el Art. 23 del Estatuto Vigente estará conformado por (3) vocales principales y sus respectivos suplentes. Las elecciones se efectuarán por

votación personal directa y secreta de cada uno de los Representantes y conforme a los Artículos 23 y 24 del Estatuto y los votos obtenidos ubicarán como principales y suplentes y los respectivos cargos.


Tupac Caluña Til
Presidente
Consejo de Administración


Jessica Punina Toalombo
Secretaría
Consejo de Administración

ANEXO F: ESTATUTO DE LA COAC. KULLKI WASI LTDA.

ESTATUTO DE LA COAC KULLKI WASI LTDA.

RESOLUCIÓN Nro. SEPS-INSEPS-AE-SFPS-2021-00033

SANTIAGO JAVIER DÁVILA VALDIVIESO INTENDENTE NACIONAL DE SERVICIOS DE
LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

ESTATUTO SOCIAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA

TÍTULO PRIMERO

GENERALIDADES Y PRINCIPIOS

Artículo 5.- PRINCIPIOS: La Cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, y las prácticas de buen gobierno que constarán en un reglamento, cumplirá con los siguientes principios universales del cooperativismo:

- 1.- Membresía abierta y voluntaria;
- 2.- Control democrático de los miembros;
- 3.- Participación económica de los miembros;
- 4.- Autonomía e independencia;
- 5.- Educación, formación e información;

6.- Cooperación entre cooperativas; y,

7.- Compromiso con la comunidad.

La Cooperativa no concederá privilegios a ninguno de sus socios, ni aún a pretexto de ser directivo, fundador, benefactor, proveedor, funcionario o trabajador, ni los discriminará por razones de género, edad, etnia, religión o de otra naturaleza.

TÍTULO TERCERO ORGANIZACIÓN Y GOBIERNO

Artículo 15.- ELECCIÓN DE REPRESENTANTES: Los representantes durarán 4 año (s) en sus funciones, pudiendo ser reelegidos en forma inmediata, por una sola vez. Se elegirá al menos un representante suplente por cada principal.

Las elecciones de representantes pueden ser impugnadas en el término de cinco días hábiles posteriores a la proclamación de resultados, ante la Comisión de Resolución de Conflictos de la Cooperativa. La impugnación debe ser presentada por al menos el veinte cinco por ciento (25%) de los socios registrados, con la debida fundamentación.

Si un representante a la Asamblea General es elegido como vocal principal del Consejo de Administración o Vigilancia, perderá su condición de representante y se principalizará a su respectivo suplente. La Asamblea General de Representantes estará conformada por los representantes y los vocales principales y suplentes de los Consejos de Administración y Vigilancia; y, existirá quórum únicamente con la presencia de más de la mitad de los representantes principales o principalizados.

Los vocales principales de los Consejos de Administración y de Vigilancia tendrán derecho a voz y voto, sin que puedan ejercer este último, en aquellos asuntos relacionados con su gestión.

TÍTULO CUARTO RÉGIMEN ECONÓMICO

Artículo 38.- PATRIMONIO Y CAPITAL SOCIAL: El patrimonio de la Cooperativa estará integrado por el Capital Social, el Fondo Irrepartible de Reserva Legal y las reservas facultativas que, a propuesta del Consejo de Administración, fueren aprobadas por la Asamblea General. El capital social de la Cooperativa será variable e ilimitado y estará constituido por las aportaciones pagadas por sus socios, en numerario.

La Cooperativa cumplirá con el capital social que determine el órgano regulador.

Las aportaciones de los socios estarán representadas por certificados de aportación, nominativos y transferibles entre socios o a favor de la Cooperativa.

Cada socio podrá tener aportaciones de hasta el equivalente al cinco por ciento (5%) del capital social.

El valor mínimo de aportación por cada socio, será de 20.00 dólares de los Estados Unidos de América cada uno; en su diseño se incluirá el nombre de la cooperativa; el número y fecha de registro; el permiso de funcionamiento otorgado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; el valor de las aportaciones representadas en los certificados; el nombre del socio titular de dichas aportaciones y la firma del Presidente y el Gerente.

Artículo 40.- CONTABILIDAD Y BALANCES: La Cooperativa aplicará las normas contables establecidas en el Catálogo Único de Cuentas emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Los estados financieros y balance social anuales serán aprobados por la Asamblea General y remitidos a la Superintendencia hasta el 31 de marzo de cada año.

En los registros contables de la Cooperativa se diferenciarán, de manera clara, los resultados financieros provenientes de las actividades propias del objeto social y los que sean producto de actividades no financieras, según sea el segmento de la Cooperativa, así como las utilidades y los excedentes.

ANEXO G: FOTOGRAFÍA DE ENCUESTAS REALIZADAS A DIRECTIVOS Y EMPLEADOS





UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y DOCUMENTAL

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 08/ 12 / 2022

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: CHRISTIAN MARCELO MASAQUIZA JEREZ
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Título a optar: LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.



2202-DBRA-UTP-2022