



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

DISEÑO DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
COOPERATIVA RSCoop DE LA COAC MAQUITA CUSHUN
LTDA-PROVINCIA DE TUNGURAHUA.

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERO DE EMPRESAS

AUTOR: DARWIN ALEXANDER SALAZAR BARRIONUEVO

DIRECTOR: ING. DIEGO RAMIRO BARBA BAYAS

Riobamba–Ecuador

2023

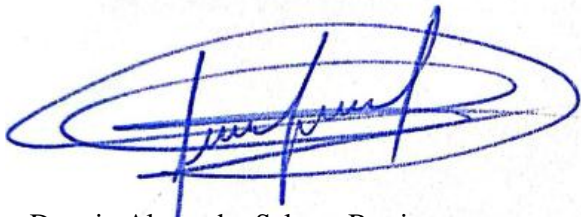
© 2023, Darwin Alexander Salazar Barrionuevo

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, Darwin Alexander Salazar Barrionuevo, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y que los resultados de este son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

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, 31 de mayo de 2023






Darwin Alexander Salazar Barrionuevo

C.I. 180444150-7

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, **DISEÑO DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL COOPERATIVA RSCoop DE LA COAC MAQUITA CUSHUN LTDA-PROVINCIA DE TUNGURAHUA**, realizado por el señor: **DARWIN ALEXANDER SALAZAR BARRIONUEVO**, 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. Carlos Patricio Arguello Mendoza PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2023-05-31
Ing. Diego Ramiro Barba Bayas DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-05-31
Ing. Letty Karina Elizalde Marín ASESOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-05-31

DEDICATORIA

El presente trabajo de integración curricular agradezco a Dios por haberme dado la oportunidad y la sabiduría en mi vida, para poder aprovechar mis conocimientos adquiridos durante estos años en la institución. A mi querido padre por haberme apoyado en mi carrera universitaria, a mi amada madre por el apoyo emocional e incondicional que siempre me ha brindado todos los días, también a mi esposa por el apoyo, la motivación que siempre me ha brindado y por creer siempre en mí y en lo que soy capaz de lograr.

Darwin

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios por ser el motor de mi vida y por todas las bendiciones recibidas Durante mi formación profesional, a mis padres y esposa por su apoyo y amor en todo momento de mi vida. A la Escuela Superior politécnica de Chimborazo, en especial a la Escuela de Administración de Empresas, por las enseñanzas de cada uno de sus profesores, quienes han contribuido con los conocimientos académicos necesarios para mi formación profesional. Al Ing. Diego Ramiro Barba Bayas y a la Ing. Letty Karina Elizalde Marín por enriquecer con sus conocimientos y sugerencias al desarrollo del proyecto. Agradezco a todas las personas que, aunque no puedo nombrarles están presentes en mi corazón, esto no hubiese sido posible sin la cooperación desinteresada de ustedes; han sido un soporte muy importante en momentos de angustia y desesperación.

Darwin

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Limitaciones y delimitaciones.....	3
1.2.1. <i>Limitaciones</i>	3
1.2.2. <i>Delimitaciones</i>	3
1.2.3. <i>Problema general de investigación</i>	3
1.3. Problemas específicos de investigación.....	4
1.4. Objetivos.....	4
1.4.1. <i>Objetivo general</i>	4
1.4.2. <i>Objetivos específicos</i>	4
1.5. Justificación.....	4
1.5.1. <i>Justificación teórica</i>	4
1.5.2. <i>Justificación metodológica</i>	5
1.5.3. <i>Justificación practica</i>	5

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Antecedentes de investigación.....	6
2.2. Referencias teóricas.....	9
2.2.1. <i>Objetividad de la responsabilidad social cooperativa</i>	9
2.2.2. <i>Los principios cooperativos y su relación con la RSCOOP</i>	11
2.2.3. <i>Conceptualización de la responsabilidad social cooperativa</i>	12
2.2.4. <i>Principios de la RSC</i>	13
2.2.5. <i>Características de la RSC en las entidades financieras</i>	15

2.2.6.	<i>El efecto financiero de la responsabilidad social corporativa</i>	16
2.2.7.	<i>La responsabilidad social en las cooperativas</i>	17

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	19
3.1.	Enfoque de la investigación	19
3.2.	Nivel de Investigación	19
3.2.1.	<i>Explicativo</i>	19
3.2.2.	<i>Descriptivo</i>	20
3.2.3.	<i>Exploratorio</i>	20
3.3.	Diseño de Investigación	21
3.3.1.	<i>Según la manipulación o no de la variable independiente</i>	21
3.3.2.	<i>Según las intervenciones en el trabajo de campo</i>	21
3.4.	Tipo de estudio	21
3.4.1.	<i>Bibliográfica o Documental</i>	21
3.4.2.	<i>De campo</i>	22
3.4.3.	<i>Enfoque cuantitativo</i>	22
3.4.4.	<i>Enfoque cualitativo</i>	23
3.5.	Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra	23
3.5.1.	<i>Población</i>	23
3.5.2.	<i>Muestra</i>	23
3.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	24
3.6.1.	<i>Métodos</i>	24
3.6.2.	<i>Técnicas</i>	24
3.6.3.	<i>Instrumentos de investigación</i>	25

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	26
4.1.	Análisis e interpretación de resultados	26
4.2.	Discusión de los resultados	50

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	52
5.1.	Tema	53

5.2.	Introducción	53
5.3.	Objetivo de la propuesta.....	54
5.4.	Justificación de la propuesta	54
5.5.	Reseña histórica de cooperativa.....	55
5.6.	Filosofía corporativa de la cooperativa	56
5.7.	Estructura corporativa	57

CAPÍTULO VI

6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	71
-----------	---	-----------

GLOSARIO

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1:	Principios básicos de la RSC.....	14
Tabla 2-2:	Variables que miden el rendimiento financiero.	16
Tabla 3-1:	Población.....	23
Tabla 3-2:	Técnicas de investigación.....	25
Tabla 4-1:	Gestión económica financiera	27
Tabla 4-2:	Gestión empresarial.....	30
Tabla 4-3:	Innovaciones incorporadas en los últimos años	31
Tabla 4-4:	Internalización de la cooperativa.....	32
Tabla 4-5:	Ámbito social	34
Tabla 4-6:	Plan de igualdad	35
Tabla 4-7:	Formación y capacitación.....	37
Tabla 4-8:	Tipología de la formación realizada en los últimos años	38
Tabla 4-9:	Grupo de interés e inter cooperación.....	40
Tabla 4-10:	Ámbito ambiental.....	42
Tabla 4-11:	Compromisos éticos	44
Tabla 4-12:	Gobernabilidad cooperativa	46
Tabla 4-13:	Elección y renovación de órganos directivos	49
Tabla 5-1:	Diagrama operativo del plan de RSCoop.....	60
Tabla 6-1:	Plan de RSCoop Conclusiones y Recomendaciones	71

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 2-1:	Características de la RSC	15
Ilustración 4-1:	Relación porcentual indicadores gestión financiera	27
Ilustración 4-2:	Relación porcentual Gestión Empresarial y Herramientas de gestión empresarial	30
Ilustración 4-3:	Innovación incorporada dentro de la cooperativa.....	31
Ilustración 4-4:	Relación Porcentual indicadores de Internalización de la cooperativa	33
Ilustración 4-5:	Relación Porcentual Indicadores Ámbito social en la cooperativa	34
Ilustración 4-6:	Relación Porcentual indicadores del plan de igualdad dentro de la cooperativa	36
Ilustración 4-7:	Relación porcentual indicadores de Formación y capacitación.....	37
Ilustración 4-8:	Relación Porcentual indicadores de formación realizadas en los últimos periodos	39
Ilustración 4-9:	Relación porcentual indicadores de Grupos de interés e inter corporativo	40
Ilustración 4-10:	Relación Porcentual Indicadores en el ámbito ambiental.....	42
Ilustración 4-11:	Relación Porcentual Indicadores de Compromisos éticos empresariales...	44
Ilustración 4-12:	La gobernabilidad dentro de la Cooperativa.....	47
Ilustración 4-13:	Relación de indicadores para elección y renovación de órganos directivos	49
Ilustración 5-1:	Estructura corporativa	58
Ilustración 5-2:	Organigrama estructural	59

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA

ANEXO B: ESTADOS FINANCIERO DE LA COAC MAQUITA CUSHUN LTDA.

ANEXO C: BALANCE GENERAL DE LA COAC MAQUITA CUSHUN LTDA.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo desarrollar el diseño de un plan de RSCoop de la COAC Maquita Cushun Ltda. para la generación de acciones asociadas a la sostenibilidad de la organización dentro del periodo 2022, bajo la metodología basado en los métodos analítico e inductivo no experimental, el enfoques cuali-cuantitativo y modalidad bibliográfica, documental misma que se fundamentó de manera científico teórico al igual manera de campo en donde se utilizó los instrumentos investigativos como la encuesta cuyos resultados reflejaron que, la cooperativa mantiene una buena gestión económica financiera, estos crecimientos son reflejados mediante sus indicadores, como de talento humano, cartera, activos, pasivos y patrimonio cuyos resultado no son prioritario frete a ámbitos sociales y ambientales; al igual manera que, se ha mejorado los procesos en el sistema de calidad en donde se enfocó especialmente a los servicios que oferta, e innovaciones tecnológicas con el fin de modificar los procesos y agilizar cada uno de sus trámites, pero en tema de Responsabilidad Social se ha observado poco o nada ya que la COAC ha puesto más énfasis a lo económico que en social y ambiental, otros de los aspectos a considerar es que no se ha generado un programas de salud ocupacional para sus empleados y trabajadores y menos para sus socios, como también no ha desarrollado políticas adecuadas para el fortalecimiento del clima y cultura organizacional de la cooperativa, mientras que el ámbito ambiental mantiene una inexistencia de planes internos para el manejo de los desechos que se producen en los diferentes departamento, por consiguiente se concluyó que el diseño se caracterizó por estar preocupadas por los aspectos de la cooperativa en donde se encuentra su estructura fundamental para iniciar siendo socialmente responsables y se recomendó que la implementación de la RSCoop son los valores, la transparencia y la gobernabilidad, ya que son catalogados como un grupo de interés mediante el cual la organización en todo su conjunto, se compromete a cumplir de manera ética con todas sus actuaciones empresariales.

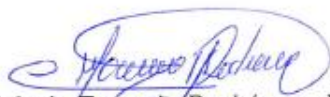
Palabra clave: <AMBIENTAL>; <COOPERATIVA>; <CULTURA ORGANIZACIONAL>
<ECONÓMICA>; <RESPONSABILIDAD>; <SOCIAL>; <SOSTENIBILIDAD>;
<SUSTENTABILIDAD>.


27-06-2023
1300-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

The objective of this study was to develop the design of a CSRoop plan of COAC Maquita Cushun Ltda for the generation of actions associated with the sustainability of the organization within the period 2022, under the methodology based on analytical and inductive non-experimental methods, the approach is a qualitative-quantitative and bibliographic modality. The same process was based on a scientific-theoretical system as well as on field research instruments such as the survey whose results showed that the cooperative maintains an excellent economic and financial management, these growths are reflected through its indicators, such as human talent, portfolio, assets, liabilities, and equity, whose results are not a priority compared to social and environmental areas. Likewise, it has improved the processes in the quality system where it focused primarily on the services it offers and technological innovations to modify the methods and streamline each of its procedures, but in the area of Social Responsibility, little or nothing has been observed since COAC has placed more emphasis on the economy than on social and environmental issues, Other aspects to consider are that it has not generated an occupational health program for its employees and workers and even less for its members. It must develop policies to strengthen the cooperative's organizational climate and culture. In contrast, in the environmental area, there are no internal plans for managing waste produced in the different departments. Therefore, it was concluded that the design was characterized by being concerned about the aspects of the cooperative where its fundamental structure is found to start being socially responsible. It was recommended that the implementation of the RSCoop are values, transparency, and governance since they are cataloged as a group of interests through which the organization is committed to complying ethically with all its business actions.

Keyword: <ENVIRONMENTAL>; <COOPERATIVE>; <ORGANIZATIONAL CULTURE>
<ECONOMIC>; <RESPONSIBILITY>; <SOCIAL>; <SUSTAINABILITY>.



Lic. María Eugenia Rodríguez Durán Mgs.

C.I: 0603914797

INTRODUCCIÓN

La investigación desarrolla el Diseño de un plan de RSCoop de la COAC Maquita Cushun Ltda., de la RSCoop para la generación de acciones asociadas a la sostenibilidad de la organización, para con ello plantear los enfoques organizaciones de Economía Social que representan a la integración de los valores y principios enmarcados por la RSCoop, evidenciando desde perspectiva documental o teórica una ventaja en los mercados de las organizaciones financieras. La presente investigación se contempla los siguientes capítulos:

En el **capítulo I**, se presenta la problemática de la investigación conjuntamente con el planteamiento del problema, las limitaciones como también la delimitación del estudio, la problemática que se presenta en la actualidad la COAC Maquita Cushun Ltda., el planteamiento de los objetivos generales, específicos y por último la justificación teórica, metodológica y práctica.

En el **capítulo II**, se desarrolla el marco teórico en donde se antecede de las investigaciones encontradas en las fuentes de investigación primarias y secundarias de la investigación bibliográfica o documental que las mismas fundamentan en el estudio del arte del estudio realizado y postulados de diferentes autores, que son entendidos en el tema y de los cuales se extrae sus conceptualizaciones para generar criterios propios.

En el **capítulo III**, se presenta la metodología de la investigación basado en el enfoque cualitativo y cuantitativo de las categorías del diseño de la investigación en la que se extraen las descripciones a partir de observaciones que adoptan la forma de entrevistas, narraciones, notas de campo, considerando la población objetivo de estudio y su procesamiento de la investigación recolectada en la investigación de campo mediante los instrumentos investigativos cuyos resultados conllevan a ser presentada de forma estadística en los cuales se los representan de manera gráfica para su mejor entendimiento y comprensión.

En el **capítulo VI**, se presenta los resultados obtenidos del estudio mediante los instrumentos investigativos, el mismo que son presentados en tablas y gráficos con las frecuencias observadas y esperadas del procesamiento estadístico, para luego ser analizado e interpretados, como también se discute los resultados obtenidos.

Y por último en el **capítulo V**, se presenta la propuesta que conlleve a mitigar el problema del estudio, el mismo que contiene del tema, antecedentes, justificación, objetivos y el desarrollo del modelo de la propuesta, y por último generar las conclusiones y recomendaciones en base a los objetivos investigativos del estudio.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., (2021) nace mediante Acuerdo Ministerial de Bienestar Social N.-003-SDRCC el 20 de febrero del año 2002, con los propósitos de brindar servicios y productos financieros de calidad, con la objetividad de contribuir con los socios, logrando solucionar los posibles problemas financieros integrando la calidad, basadas en prácticas éticas, transparentes y rentables, siendo los valores institucionales la Responsabilidad Social, ética, Confianza, Transparencia, Amabilidad y Compromiso.

Esta institución financiera se encuentra controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) (2020) misma que se encuentra segmentado en el nivel 2, que orienta su gestión crediticia a satisfacer las necesidades de sus asociados, fortaleciendo las actividades productivas, de comercio, servicio y consumo del mercado objetivo, bajo normas de gestión integral de riesgos. En consecuencias existen factores internos y externos que traen resultados negativos para la Cooperativa consecuencia en la cual genera una deficiencia en el impacto social en sus diferentes grupos de interés, por ende no ha generado estrategias socialmente responsables para mejorar la gestión con rentabilidad económica y social, cuyos efectos se observan en un creciente aumento de su cartera vencida, afectando a posibles nuevos socios que pueden requerir de los servicios financieros con los que cuenta. Al mismo tiempo no se utilizan adecuadamente las herramientas técnicas estructuradas por la Superintendencia e Economía Popular y Solidaria para un análisis crítico de todo tipo de riesgos de gobernabilidad, operativo, mercado, reputación, basándose en la sostenibilidad de los mercados.

La sostenibilidad abarca los balances sociales corporativos en las que aparecen herramientas de gestión socio económica cuya finalidad es la de facilitar a las cooperativas indicadores medibles y de rendimiento bajo cuentas asociadas a los grupos de interés que están involucrados por sus accionares en relación con el cumplimiento de propias esencias o entidades es decir desde sus valores o principios, estos se balances se presentan mediante informes técnicos y que se encuentran sujetos a certificación y validados de forma sistemática por su ente regulador.

Lo expresado conlleva a afirmar el desconocimiento de lo que es la Responsabilidad Social Cooperativa como herramienta indispensable para la implementación de buenas prácticas de gobernabilidad, mercado, con su recurso humano, con la comunidad, socios y demás grupos de interés, que son la razón de ser de su actividad, pese a que de hecho realiza algunas cuestiones relacionadas con el tema objeto de la investigación, pero que se lo hace en función de cumplimiento de la normativa existente, cuya no aplicación y desconocimiento, acarrea dificultades operativas, legales y sobre todos sociales, que deben ser controladas a fin que la organización progresivamente pueda lograr resultados económicos, sociales y financieros sostenibles y responsables con sus distintos grupos de interés

1.2. Limitaciones y delimitaciones

1.2.1. Limitaciones

El trabajo de investigación fue realizado con el propósito de brindar a la Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda. Un documento y una pauta para que puedan iniciar en el proceso de responsabilidad Social, cabe recalcar que la información que se utilizó fue obtenida directamente de cada área de trabajo que la conforma, solo se podrá llevar a cabo en la cooperativa antes mencionada ya que se utilizó la percepción actual que está atravesando en este momento en cuestión de la Responsabilidad Social Cooperativa.

1.2.2. Delimitaciones

Área: Social

Campo de acción: Gerencia

Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda.

País: Ecuador

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Parroquia: Quisapincha

1.2.3. Problema general de investigación

Como el diseño de un plan de RSCoop para la COAC Maquita Cushun Ltda. Ayudará a la generación de acciones asociadas a la sostenibilidad de la organización dentro del periodo 2022.

1.3. Problemas específicos de investigación

¿Cómo el diagnóstico de la RSCoop dentro de la cooperativa nos ayudara a obtener información necesaria para generar acciones asociadas a la sostenibilidad?

¿De qué manera las fortalezas administrativas y operarias nos permitirán mejorar la planificación institucional?

¿De qué manera la implementación de las buenas prácticas cooperativas ayudara al mejoramiento de la COAC?

1.4. Objetivos

1.4.1. *Objetivo general*

Desarrollar el diseño de un plan de RSCoop de la COAC Maquita Cushun Ltda. De la RSCoop para la generación de acciones asociadas a la sostenibilidad de la organización dentro del periodo 2022.

1.4.2. *Objetivos específicos*

- Efectuar el diagnóstico participativo de la percepción que tiene la COAC Maquita Cushun Ltda., para determinar las bases que permitan el diseño de un plan.
- Determinar las fortalezas administrativas y operativas que permitan alinear el plan de RSCoop a la planificación estratégica institucional.
- Proponer buenas prácticas cooperativas en cada una de las áreas de gestión elegidas para que la COAC efectúe la implementación de su plan de RSCoop.

1.5. Justificación

1.5.1. *Justificación teórica*

La RSCoop es la encargada de enmarcar los valores y principios genuinos y esenciales de las cooperativas bajo doctrinas, sistemas y movimientos que buscan las expectativas necesarias en busca de las necesidades, expectativas y capacidades de los grupos de interés internos y externos.

Al respecto, Porter y Kramer (2006) sostienen que la RSCoop es una fuente de ventajas competitivas si puede crear valor compartido; esto es, un beneficio para la sociedad que también es de valor para el negocio. Esto requiere una RSCoop estratégica que genere diferenciación, conjugando las dimensiones de adentro hacia afuera el impacto social de la cadena de valor y viceversa influencias sociales sobre la competitividad.

1.5.2. *Justificación metodológica*

El aspecto metodológico del Diseño de Estrategias de RSCoop , se fundamenta en los métodos cualitativo y cuantitativo ya que se realizara un análisis detallado de la cooperativa para determinar la situación actual de la RSCoop y verificar su incidencia en la imagen corporativa, de igual manera se tomara en cuenta la información de diferentes fuentes como libros e internet relacionado con el diseño de estrategias de RSCoop y su estructura, lo que facilitara una guía para la elaboración del trabajo de investigación y también otra por las encuestas donde se involucrara de manera directa con los involucrados de la asociación.

1.5.3. *Justificación practica*

La cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., requiere integrar buenas prácticas de Responsabilidad Social con el simple objetivo de mejorar la imagen corporativa y así captar la atención de más socios potenciales ya que en la actualidad varias personas se preocupan por el desarrollo social del lugar donde residen, así como de la protección del medio ambiente.

Después de realizar la investigación en la institución financiera conlleva a indagar las buenas prácticas de Responsabilidad Social, les permitirá mejorar considerablemente la imagen corporativa de la misma frente a los socios potenciales dejándoles en claro que la cooperativa no solo ve su crecimiento económico sino que al mismo tiempo se preocupa por la sociedad y por el medio ambiente, este diseño de estrategias les permitirá alcanzar una ventaja competitiva frente a sus competidores ya que varias de las cooperativa que están alrededor de esta no aplican la RSCoop, esto permitirá estar un paso más delante de la competencia.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

El presente proyecto de investigación se antecede de investigaciones históricas encontradas en los repositorios de las universidades y escuela politécnica, artículos, papers y revistas científicas publicada en los medios digitales. Por consiguiente en el repositorio de la Universidad Complutense de Madrid en la facultad de Ciencias Políticas y Sociología reposa el tema; “La responsabilidad social corporativa en las cooperativas agroalimentarias de Castilla y León” cuya autoría es Martín (2018), que tiene como finalidad perseguir las iniciativas bajo el planteamiento de la Responsabilidad Social como una política de sostenibilidad que mejora la rentabilidad en las organizaciones, y concluyéndose de la siguiente manera:

La situación actual de las políticas de Responsabilidad Social Corporativa en las cooperativas agroalimentarias de Castilla y León, se presenta, tanto con datos teóricos, como con la investigación empírica de una muestra, que las cooperativas son empresas de economía social que se configuran en base a unos valores éticos y sociales pero que no normalizan su base de desarrollo social en el concepto empresarial definido como Responsabilidad Social Cooperativa. Analizados aspectos como la gobernanza, la relación con los consumidores, el respeto a los derechos humanos, la transparencia, las políticas de igualdad y conciliación familiar, el desarrollo local y el impacto en el medioambiente (...). Además, el estudio de la muestra que se ha podido comprobar que se realizan acciones, en mayor o menor medida, referentes a los 7 principios de RSC. (p. 65)

La Revista de Cooperativismo y Desarrollo hace énfasis al “Instrumentos para la Gestión de la Responsabilidad Social Cooperativa” bajo la autoría Yamira, Alfonso, & Ojeda (2016) bajo la objetividad constituyen un componente más del Modelo Económico cubano de elevada contribución a la sostenibilidad del desarrollo económico y social de la nación; a partir de procesos de gestión económica y social, eficientes y eficaces y la misma concluye que:

El Modelo de Gestión de la Responsabilidad Social Cooperativa constituye una herramienta para la planificación, organización, control, evaluación e información acerca del ejercicio de dicha responsabilidad en correspondencia con la naturaleza y esencia de las cooperativas y a partir de la situación social interna y externa. La fundamentación teórica de la gestión social de las cooperativas, las particularidades de su responsabilidad social en el país, así como las premisas

más importantes para este proceso, constituyen los elementos principales en los que se basa la propuesta del modelo de gestión cuya finalidad es brindar información metódica y sistemática referida a la Responsabilidad Social Directa asumida por las cooperativas. El Sistema de Contabilidad Social elaborado, responde a las particularidades de la administración en las empresas cooperativas y su integración al sistema contable actual contribuye al proceso de toma de decisiones y al control de su actividad económica y social. (p. 20)

En otras de las revistas de las Ciencias Económicas y Empresariales se enfoca al tema de “La gestión de responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia del Azuay y su retorno financiero” bajo autoría de González, Narváez, y Erazo (2020), en la que hace énfasis a diseñar las herramienta de gestión para el análisis del retorno financiero a partir de la implementación de estrategias de Responsabilidad Social en las COAC’S del segmento uno, y concluyéndose de la siguiente manera:

Las COAC’S para tener éxito en sus objetivos comerciales deben considerar la RS como elemento estratégico de su gestión, y no solamente como un aspecto normativo por cumplir, sino como una relación de transparencia del impacto que causan a sus grupos de interés. Los resultados de la gestión de la RS de las COAC’S del sur del Ecuador, se plasman en uno de los modelos de presentación del BS; sin embargo, éstos no cuentan con información financiera para analizar su retorno financiero, lo que limita la toma de decisiones (...). Al evaluar el retorno financiero de los programas de RS se determina que no todos los programas brindan un retorno financiero positivo, no obstante, apoyan el posicionamiento de la marca de la COAC tanto en la colectividad como en sus empleados (...) (p. 26).

En la conferenciad decima octava edición (XVIII) de las Regiones ACI Américas hace énfasis a la Responsabilidad Social Cooperativa “RSCoop” donde hace énfasis a su medición como forma de asegurar la identidad cooperativa, bajo el tema: “El compromiso responsable del cumplimiento de los principios cooperativos” desarrollado por González & San Bartolomé (2013), donde tiene la objetividad Promover, impulsar y difundir la concepción de Responsabilidad Social Cooperativa como identidad y esencia de las cooperativas, en el cumplimiento de sus principios vinculadas a las directrices de gobernabilidad, democrática, con participación y compromiso social y construcción ciudadana.

En la Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín se desarrolla el tema: “Responsabilidad Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador: Una Medición desde la Web” bajo la autoría de (Piedra, Hinojosa, Guevara, & Erazo (2019), cuya objetividad tiene como fin generar una premisa, en la presente investigación

lleva a cabo la medición de la responsabilidad social de las cooperativo en el periodo 2018 en base a los lineamientos del *Global Reporting Initiative* (GRI), en la que se determina un índice que permite categorizar a las cooperativas según el nivel de responsabilidad social, por consiguiente se concluye que:

En el Ecuador las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones financieras que operan con base en principios y valores sociales (...), en donde sus premisas es ser una sociedad responsablemente sostenible en el tiempo como respuesta a la confianza depositada por sus socios y todos los actores involucrados en su gestión financiera (...), estas en su en su mayoría no dan importancia a este tema y divulgan casi ninguna información relacionada, quedando en evidencia la debilidad que presentan en este aspecto, a pesar de estar contenida dentro de su estructura ideológica como un compromiso con la comunidad (...). Las cooperativas deben divulgar más prácticas relacionadas al tema económico que social, por lo que estarían relegando su esencia cooperativa, mientras que la divulgación en temas del medio ambiente es mínima. Finalmente, se determina que las cooperativas del Segmento 1 son las que mejores prácticas de responsabilidad social divulgan a través de sus páginas web. (p. 34)

En el estudio realizado por Server & Villalonga (2019) en la Universidad del Departamento de Economía y Ciencias Sociales como también en la Universidad Politécnica de Valencia, bajo el tema “Cooperativismo y responsabilidad social” donde tiene la finalidad de vincularse a las sociedades cooperativas que conozcan y elaboren memorias de sostenibilidad o balances sociales para ofrecer toda la información, actualmente demandada, acerca de su comportamiento respecto a temas económicos, sociales y medioambientales que conlleva a concluir que las memoria de Sostenibilidad, se ha n permito medir el grado de responsabilidad social cooperativo en la sociedad, y las características fundamentales de los modelos propuestos en los Balance Social vinculados a los objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 desarrollados por la Organización de las naciones Unidas (ONU) y además que se permita la evaluación de dichos datos, la comparación de la información ofrecida por entidades financieras.

Así también, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2021), ampara la responsabilidad social de la empresa en la que se debe mantener un conjunto de acciones en las que se deben tomar en consideración todas las instituciones públicas y privadas que conlleven a sus actividades una precaución de sus trabajadores y preservación del medio ambiente generando de esta manera una repercusiones positivas sobre la sociedad, consiguiente se atestiguan los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores.

La responsabilidad social corporativa indica que se ejecuta más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, ocasionando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento de las políticas. En este sentido, la legislación laboral y las normativas relacionadas con el medio ambiente son el punto de partida con la responsabilidad ambiental. El cumplimiento de estas normativas básicas no se corresponde con la Responsabilidad Social, sino con las obligaciones que cualquier institución debe cumplir estrictamente por la realidad de su actividad.

El ámbito financiero es uno de los sectores de actividad fundadores en cuanto al consenso de políticas y prácticas de RSCoop alineadas a la sostenibilidad. Por su autoridad en el conjunto del sistema económico y el cúmulo almacenado de prácticas y operaciones en este factor, del área financiera atrayendo para su estudio. En definitiva, el sector financiero enfatiza, respecto a otros sectores, por su extensa representación en las decisiones que conforman el diseño de la RSCoop, pero asimismo por el desarrollo de acercamientos a los objetivos de esas decisiones establecidas en las especificidades de su negocio.

2.2. Referencias teóricas

2.2.1. *Objetividad de la responsabilidad social cooperativa*

Las cooperativas de conformidad a su doctrina se proyectan en función de sus objetivos sociales y económicos, la participación y control social, poco profundizado aún, se debe a la falta de información y conocimiento de los respectivos roles, de los asociados, tanto como dueños de la empresa cooperativa o como miembros de los distintos niveles de gobierno. Esto los traslada hacia un escenario errático de expectativas, cuando la dualidad (Económico-Social) no va paralela e interdependiente, e impide alcanzar el progresivo cumplimiento de los valores, principios universales del cooperativismo y objetivos estratégicos institucionales relacionados, equivalentes y alternativos.

Lo social se ve entonces como accesorio, pese a que la gestión financiera es muy técnica y eficiente en la mayoría de las COAC'S, debido al control ejercido por la Superintendencia de Económica Popular y Solidaria, SEPS, quién ha efectuado liquidaciones forzosas y cierre de muchas cooperativas, tras comprobar con sus auditorías, que los administradores y dirigentes incurrieron en anomalías como: créditos vinculados, gastos no registrados, mal manejo de recursos, entre otros presuntos delitos financieros, que provocaron insolvencia. En ello son innumerables los casos más sonados en el país, como el de COOPERA en Cuenca y Acción Rural en Riobamba (Ver pág. web SEPS), algunas en Ambato, (...), producto de las malas prácticas, en especial financieras y administrativas, las cuales se evitarían con un mejor control social ejercido

por los socios, tanto a los organismos de gobierno como al componente empresarial de la cooperativa, hecho que demuestra la existencia de malas prácticas administrativas, operativas, sociales, ambientales entre otras, que ponían en duda la propia vigencia de un sistema cooperativo el cual en la actualidad representa por lo menos un tercio de lo que es el sistema financiero nacional.

La RSCoop es parte de la esencia misma de las cooperativas y nace con las cooperativas, además es parte de su identidad, en tanto que la “Responsabilidad Social Cooperativa obliga a una cooperativa al cumplimiento de los Principios Cooperativos, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, impacte positivamente en la comunidad. Que satisfaga las necesidades de las personas asociadas y contribuya a la mejora de la calidad de vida y la dignidad humana” (San Bartolomé, 2013). La responsabilidad social de la cooperativa se cita la discusión sobre el cual se fundamenta los servicios y productos que oferta las instituciones en la sociedad en la función de la sostenibilidad económica y financiera. Que promueven el establecimiento de normas y códigos de conducta “orientados al logro de un comportamiento empresarial ético y respetuoso con la sociedad y el medioambiente que contribuya por tanto al desarrollo sostenible” (Alea, 2015).

Algunos estudiosos afirman que las empresas cooperativas surgen desde su compromiso con el entorno, con las personas, y que su desarrollo se apoya precisamente en la realización de ese compromiso, convirtiéndolas en modelo de Responsabilidad Social (Castro, 2006).

Se trata de unas empresas que no sólo se gestionan y controlan de forma democrática y conjunta, sino que sus fines se amplían a cuestiones de tipo social y cultural, superando los motivos puramente económicos. Por tanto, la Responsabilidad Social Cooperativa o RSCoop existe en la misma esencia de las entidades cooperativas y debe estar enmarcada en los valores y principios esenciales del cooperativismo como doctrina, sistema y movimiento y los beneficios asociados a la RSCoop se relacionan con los propios grupos de interés, los resultados organizativos compartidos, la legitimidad y reputación, así como con el ámbito de los resultados financieros.

Sin embargo, se trata de un tema en construcción permanente, no acabado, ya que el hablar de esta temática implica un proceso integral gradual y continuo en las organizaciones cooperativas, puesto que el tema no termina en la descripción de las acciones socialmente responsables que desarrolla que determinan el ámbito de la presente investigación, sino que ésta debe ser medida por lo que se denomina Balance Social Cooperativo (BSCoop,) que debe ser expresada conjuntamente con resultados de los estadios financieros al final de cada ejercicio económico.

2.2.2. Los principios cooperativos y su relación con la RSCOOP

Los principios cooperativos mantienen una relación directa e inmediata con la RS, así como su trascendencia para la implementación de la RSCoop y se pueden considerar como guías de actuación que proveen tanto a asociados como a cooperativas los valores que para cada uno de ellos se establecen. Sellan las pautas sobre la organización y funcionamiento de las cooperativas. Por tanto, constituyen un código de conducta cuya puesta en práctica implica la adopción de comportamientos socialmente responsables por parte de estas entidades, por lo que son la semilla a partir de la cual se desarrolla una gestión integrada de la RSCoop (Server y Capó, 2009). Así mismo, los principios cooperativos constituyen un marco común de referencia para evaluar, a través de su cumplimiento, la Responsabilidad Social asumida y ejercida por las cooperativas, resaltando a la vez su propia identidad.

La Responsabilidad Social Cooperativa, está ligada al concepto de identidad cooperativa, contiene y supera a la Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa, que indiscutiblemente representan para esta investigación, una base teórica importante, que permitirá efectuar un diseño de un plan de RSCoop de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., para lograr entender como la Responsabilidad Social Cooperativa obliga a una cooperativa desde su esencia, el 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.
- ✓ Contribuya a la mejora de la calidad de vida y la dignidad humana.

Por tanto, aun cuando las cooperativas desarrollan una importante labor social que asume en primer lugar las necesidades y expectativas de sus asociados y que además se vinculan y comprometen con la solución de los problemas de la comunidad en la que se insertan así como de la sociedad en general, es evidente que carecen de un instrumental de gestión que permita a la cooperativa garantizar la mejor utilización de los recursos de que dispone en todos los campos de actuación, así como fundamentar estrategias de desarrollo y acción social que respondan a las necesidades y demandas reales de su recurso humano, familia, comunidad y sociedad, por es imperioso determinar a través de un diagnóstico técnico y participativo, cuáles son las buenas prácticas que la cooperativa realiza para afirmar su responsabilidad social y con ellas establecer la línea base para que la COAC proyecte cada ejercicio económico la medición de los impactos

de dichas acciones, a través de su medición que es el Balance Social Cooperativo (BSCoop.), el cual no es la esencia de la presente investigación. A fin de ampliar de manera más generosa el ámbito del planteamiento teórico, es fundamental referirse a los siguientes conceptos relacionados con la RSE o RSC.

2.2.3. Conceptualización de la responsabilidad social cooperativa

La integración del concepto de la RSCoop es el sistema financiero que implica la integración de los aspectos sociales y medioambientales, además de los financieros en las políticas y procesos desarrollado por las distintas instituciones que lo componen y es el diseño de los productos financieros por ellas negociados. En las economías más desarrolladas los servicios financieros y bancarios se han destacado como factores importantes de integración, no sólo por su capacidad de disminuir la exclusión financiera sino también por su capacidad de conectar el tejido empresarial con los generadores de los recursos y de canalizar el ahorro de las economías hacia proyectos con impacto social y medioambiental positivo (Olit, Muñoz, Fernández, Martínez, & Ferrero, 2017)

Una vía de incorporación de la RSCoop al sistema financiero es la de adopción de mejores políticas de medición de los impactos sociales medioambientales de todas sus actividades, incluyendo las que lleva a cabo en el exterior, esta es una responsabilidad de la alta dirección y más transparencia. Desde un punto de vista operativo la creación y promoción de productos con criterios de RSCoop, como la inversión socialmente responsable, y la correcta medición de los impactos medioambientales y sociales de toda la gama de actividades de las entidades siendo la entidad, a través de su consejo de administración, los que debieran asumir los impactos provocados no solamente por el desarrollo de su actividad, sino también los derivados de su labor de intermediación examinando ésta desde una perspectiva social y medioambiental.

La RSCoop es el conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente. La RSC se define como la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa (Vargas & Vaca, Responsabilidad Social Corporativa y cooperativismo: Vínculos y potencialidades, 2015)

La Responsabilidad Social Corporativa se concibe como el comportamiento que tienen todos los ciudadanos, las instituciones, públicas y privadas, y las organizaciones sociales, en general, para contribuir al aumento del bienestar de la sociedad local y global. Se considera que la RSCoop se centra en, “la integración voluntaria por parte de la empresa, tanto en su forma de gobierno como

de gestión, de las preocupaciones sociales, medioambientales, económicas y del respeto de los Derechos Humanos derivadas de las relaciones que mantiene la empresa con sus grupos de interés directos, así como con cualquier persona que se vea afectada por el desarrollo de la actividad económica de la misma” (Moreno, 2015).

Los estigmas se consideran como una mera operación cosmética de marketing para mejorar la imagen de la marca, sin que en el fondo cambie nada, aún persiste. Sin embargo, no es menos cierto que la responsabilidad social está ya siendo utilizada como parámetro para evaluar el desempeño de las organizaciones, y que el nicho de mercado para los llamados productos solidarios o socialmente responsables.

2.2.4. Principios de la RSC

La aplicación de los principios de la RSC remueve los cimientos del *management* tradicional -en la medida en que se asume que la responsabilidad de la empresa financiera no se limita a maximizar el beneficio y a rendir cuentas de sus actos únicamente ante sus accionistas (propietarios), en el marco del cumplimiento de la legalidad.

En la actualidad las entidades financieras van tomando conciencia de las externalidades que ocasionan sus actividades, y de la necesidad de orientar su gestión no sólo a la satisfacción de uno de sus *stakeholders* (los accionistas), sino a lograr un equilibrio entre los intereses, a menudo contrapuestos, de los diferentes grupos que afectan y se ven afectados por el funcionamiento de la empresa, ya sean internos (accionistas, empleados) o externos (consumidores, suministradores, competidores, comunidad local, etc.). La presión social, la exigencia de los consumidores, la consideración de las ventajas que desde un punto de vista competitivo pueden generarse al ser percibidos como una empresa socialmente responsable, son factores que vienen actuando como impulsores de la incorporación de estos planteamientos en el seno de las organizaciones empresariales (Vargas & Vaca, 2015)

Dentro de los principios de RSC en las entidades financieras se han preparado sobre algunos temas como se los menciona a continuación:

Tabla 2-1: Principios básicos de la RSC

Principios	Características
Respeto a la dignidad de la persona humana	Principio inherente a la naturaleza y destino trascendente del hombre, pues le otorga derechos irrenunciables e inalienables que la sociedad y el Estado deben reconocer y promover. No puede haber empresa que no respete al ser humano, puesto que su fuerza de trabajo debe ser dignificada a través de las condiciones generales en que los trabajadores realizan sus funciones.
Justicia	Principio de la responsabilidad social que se refiere a la intención permanente de reconocer, respetar y dar a cada quien lo que le corresponda, y que rige no solamente para los intercambios entre individuos o grupos, sino también para lo que los individuos deben a la sociedad y lo que la sociedad les debe a ellos.
Solidaridad	Se refiere a la determinación firme y perseverante de pugnar por el bien de todos y cada uno, de modo que “podamos conseguir juntos aquello que aislados no podemos conseguir”. Con este principio se denota la necesidad de trabajar mano a mano, empresa y sociedad, en el logro de los objetivos finales, los cuales conllevan, finalmente, a un mundo mejor, donde reine la paz, la justicia, la equidad, la dignidad.
Subsidiaridad	Es un principio que establece que todo aquello que alguien pueda realizar por sí mismo o pueda llevar a cabo una sociedad menor, no lo haga un organismo más amplio o elevado, a menos que, en forma evidente, lo exija el bien común. Esto implica que no se debe esperar que organismos superiores que, por ejemplo, representan al Estado trabajen en beneficio de la comunidad. Las empresas, como parte de las distintas comunidades, deben trabajar en beneficio de ellas, encaminando su conducta hacia el efectivo amoldamiento y compaginación entre ellas y sus respectivas comunidades circundantes.
Trabajo, como una actividad connatural al hombre	Principio que reconoce que el trabajo reviste dignidad por ser realizada por seres humanos y que, por lo tanto, merece aprecio, salvaguardia y defensa. Este elemento constituye el principio trascendental en materia de defensa de los trabajadores. La fuerza de trabajo no puede ser vista como un simple instrumento en el logro del fin último de la elaboración de un producto, sino como personas,

Fuente: Elaborado por el investigador a partir de (Camacho, 2015).

Estos principios en acción, desarrollándolos a través de prácticas ligadas a objetivos medibles, con indicadores que permitan cuantificar los progresos hacia metas concretas, es el gran desafío en estos momentos. La elaboración de cuadros de mando con indicadores de responsabilidad social, las memorias de sostenibilidad o triple memoria de la económica, social y medioambiental, utilizando, por ejemplo, las directrices del *Global Reporting Initiative1* y las auditorías internas son otras herramientas para poner la RSC en acción.

La RSC es, en definitiva, una herramienta de gestión para establecer relaciones estables con los diversos stakeholders y servir como elemento diferenciador frente a otras compañías, mejorando la reputación de la empresa, la lealtad de consumidores y empleados, las posibilidades de reclutamiento de personal, etc. Además, Está relacionada a los compromisos y deberes que tiene las cooperativas con incrementar el índice de contribución en los aspectos sociales y ambientales. Por lo general, las cooperativas realizan programas sociales que logran alcanzar beneficios útiles

para la comunidad y la propia asociación, mejorando la calidad de vida de los individuos que laboran y viven en la comunidad (Significados.com) y así tener sostenibilidad en el mercado.

2.2.5. Características de la RSC en las entidades financieras

La RSC con acciones de patrocinio, donaciones puntuales o estrategias de una corporación tendentes a un lado puntual de imagen o de mejora de su reputación corporativa. Tampoco puede asociar RSC al denominado marketing con causa, herramienta mediante la cual una cooperativa se compromete a colaborar con un proyecto social a cambio de beneficios de imagen y suponiendo una diferenciación de marca (Fernandèz, 2015). Para conocer el grado de compromiso de una empresa con la RSC, se debe observar su evolución en cinco áreas:

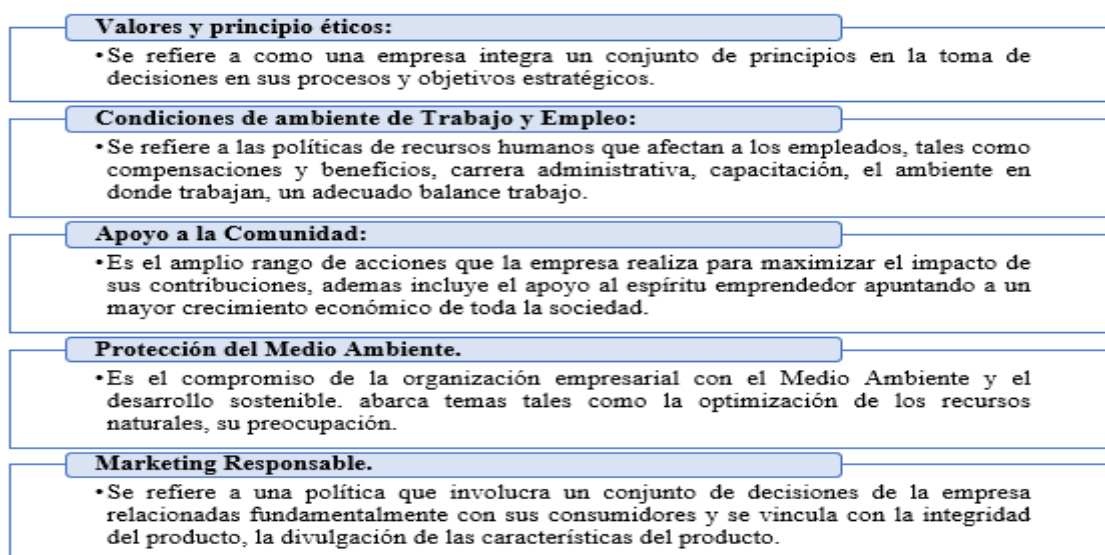


Ilustración 2-1: Características de la RSC

Fuente: Elaborado por el autor a partir de (Fernandèz, 2015).

La característica fundamental de la organización es la satisfacción de necesidades, por ende, los objetivos siempre serán enmarcados a desarrollar permanentemente a las personas en temas sociales y económicos esto está permitiendo que la Responsabilidad Social Cooperativa esté intrínseca al desarrollo de los objetos sociales de ella. Siempre está en miras más allá de las ganancias financieras, debido a que sus principales valores se enfocan en el interés por los demás, la ayuda mutua, equidad, solidaridad, entre otro (Lizet & Angel, 2016).

La Responsabilidad Social Cooperativa en un mundo de negocios globalizados, puede mejorar la sociedad a través del cumplimiento de la filosofía y doctrina cooperativa, se incierta en procesos de transparencia, honestidad, autogestión, que implica la madurez empresarial y asociativa, la educación y formación que transforma la cultura para identificar asociados comprometidos al

desarrollo de su organización y demostrar de esta manera que si pueden existir organizaciones sostenibles social y económicamente.

2.2.6. El efecto financiero de la responsabilidad social corporativa

Varios estudios afirman la existencia de una relación entre la RSCoop y el Rendimiento Financiero, manifestando que las aplicaciones de prácticas socialmente responsables permiten obtener resultados positivos en el rendimiento de la organización. Como antecedentes tenemos el estudio de un conjunto de empresas españolas realizado por, en donde señalan una relación significativa entre la RSE y el rendimiento financiero a corto plazo, no obstante, no descarta su impacto en medio o largo plazo.

Los autores Coba, Díaz, Zurita, & Proaño (2017) concluyeron que aquellas empresas financieras que han adoptado prácticas socialmente responsables resultaron más rentables que en comparación con aquellas que no lo hicieron. El estudio promueve una alternativa para evaluar el efecto del rendimiento financiero por la aplicación de prácticas de responsabilidad social, se ha utilizado variables que en estudios previos han sido previamente validadas, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 2-2: Variables que miden el rendimiento financiero.

VARIABLES	DETALLES	AUTOR
Tamaño	Distribución del tamaño empresarial y la política regional	Gibrat (1931), Wagner (1992)
Rentabilidad	Se miden de acuerdo al retorno sobre activos (ROA), retorno sobre capital contable (ROE) y retorno sobre ventas (ROS), es decir el porcentaje de utilidad de la empresa por su total de activos, capital contable y ventas	Cowling (2004), Goddard et al. (2002, 2004), Coad (2007, 2010), Coad et al. (2009, 2011), SooCheong & Kwangmin (2011), Lee (2014), Alonso-Almeida, Rodríguez, Cortez, & Abreu (2012)
Ventas	Logaritmos de las ventas (expresado en millones de dólares)	SooCheong & Kwangmin (2011)
Variables de control	Endeudamiento (relación entre las deudas a largo plazo y el total de activos). Liquidez (relación entre el activo circulante y el pasivo circulante).	SooCheong & Kwangmin (2011); Oliveira & Fortunato (2006, 2008) (Charlo, Moya, & Muñoz, 2012) (Gomez, 2008)

Fuente: Elaborado por el autor a partir de (Coba, Díaz, Zurita, & Proaño, 2017).

La RSCoop implica que las organizaciones han de cumplir de forma estricta las normas legales vigentes, y asumir voluntariamente una serie de comportamientos éticos como las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales, entre otros donde se derivados de las relaciones que mantienen con sus grupos de interés o *stakeholders* y que suponen un plus de responsabilidad. De lo expuesto se deduce el, todavía, carácter voluntario de la RSE y su consideración como valor añadido por parte de las organizaciones que la adoptan. Sin embargo, hay que poner de relieve el

debate existente acerca de su voluntariedad/obligatoriedad, toda vez que, lejos de considerarse un valor añadido, podría ser la constatación de un déficit resultado de considerar cumplidos determinados mínimos legales que, quizá, estén muy lejos de tenerse en cuenta, sin olvidar que, lo que hoy es innovación mañana puede ser obligación (Arcas & Briones, 2016).

En el caso de las cooperativas multiactivas, las dificultades que se presentan a la hora de poner en práctica acciones de RSCoop tienen sociales, económicas y ambientales, afectando directamente a los asociados, clientes, empleados y demás grupos de interés. Condición que impide lograr un desempeño superior, así como dar respuesta a la naturaleza cooperativa, adaptarse a las condiciones del entorno de manera estratégica y sostenible, desviándose del objeto por el cual se crearon estas organizaciones consideradas modelos de desarrollo territorial (Caldera, Barrios, & Garizábal, 2019).

2.2.7. *La responsabilidad social en las cooperativas*

El crecimiento y visión de futuro del sistema cooperativo ha dado un giro descrito desde la responsabilidad social cooperativa. Cuando en el marco teórico se hace una referencia a que la responsabilidad social es el conjunto de obligaciones y compromisos legales y éticos, con los grupos de interés, que se derivan de los impactos que la actividad de la empresa tiene en los ámbitos social, laboral, medioambiental y de derechos humanos, en ésta concepción de la actividad cooperativa, se sitúa en el centro de lo que se ha dado se debe llamar nueva cultura social y solidaria en el marco del modelo cooperativo descrito por la propia LOEP's, donde la esencia de su aplicación y medición se relaciona con la vivencia plena de valores y principios universales del cooperativismo, que además deben ser reflejadas en las acciones de las cooperativas establecidas en su plan estratégico para lograr sus objetivos estratégicos en el mediano y largo plazo. Para ello variables transversales como la ética, deberá ser el reflejo de la transparencia en todas las actuaciones de la cooperativa, además de la consideración de las personas y el capital intelectual como el activo más preciado de la empresa y la necesidad de una continua evolución e innovación en todos los ámbitos de la actividad empresarial social y solidaria. Es, por ello que un concepto relacionado con la integración de cuestiones sociales y medioambientales del entorno en la gestión de la empresa, desde una base de voluntariedad, debe estar presente como componente fundamental del modelo de negocio de la organización.

La RS por tanto ya amplió su preocupación hacia una nueva dimensión de las cooperativas en donde se pone a sistematizar los conceptos de sostenibilidad, y la sustentabilidad de los balances sociales que abarcan a los diferentes niveles de los aspectos económicos, sociales y medioambientales, en función de lograr en términos de resultados, el llamado triple balance de

resultados, esto es el equilibrio necesario entre los resultados sociales, económicos y ambientales de la cooperativa, por tanto, las adopciones por parte de las cooperativas de ahorro y crédito en particular, de los análisis postulados que pondera a la RS en los balances sociales, puede convertirse en una oportunidad competitiva frente a aquellas entidades que no los tomen, por ende, la importancia de evaluar el grado de cumplimiento sostenible que mantiene al ambiente, a lo social y económico.

En contexto, las cooperativas de ahorro y crédito deben contar con los principios filosóficos como misión visión y valores cooperativos, direccionados a la responsabilidad Social, conformados en dirección en el año 1995 por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) que direccionan a las pautas organizacionales y de funcionamiento paulatino que enmarca con las estrategias de las cooperativas, además constituye un código de conductas cuya puestas conlleven a las prácticas donde se admita el régimen del desarrollo de la gestión integrada de la RSCoop.

En el ámbito de las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas, hacen referencia a una especial mención a las denominaciones de las cajas rurales o cooperativas de crédito agrario, esto debido a las tasas de crédito altas entregada por los bancos las sociedades se fueron conformando y creando entidades financieras que partir del años 2012 son reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) (2019), y que se proyectan a ser segmentadas según sus activos y socios además mantienen siempre el apoyo a las políticas públicas en la igualdad de género e inclusión financiera como una prioridad de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y la Corporación Andina de Fomento CAF, considerándose que suponen alrededor del 4% del total de cooperativas, generan responsabilidad social.

En tal virtud, surge la pregunta si deberían las cooperativas en general y las de crédito en particular, dedicar una especial atención a los principios de la RSE. A parte de la propia normativa que pueda producirse, hay motivos más allá de los legales para incorporar en la actividad cooperativista dicha herramienta de gestión, por demanda de la sociedad, cuyos códigos morales se están deslizando hacia valores postmodernos; y por el propio desarrollo de los principios y valores cooperativos, muchos de los cuales son congruentes y coincidentes con los requerimientos de la Responsabilidad Social Empresarial.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es de carácter cualitativo y cuantitativo, es decir mixto. En donde la investigación cualitativa se hace énfasis a los caracteres del objeto de estudio, en donde se generan datos no estructurados y heterogéneos que no son expresados de forma numérica o cuantificable (Hernández R. F., 2014). Por ende, se puede indicar que el análisis cualitativo busca los caracteres de las formas y condiciones que se presenta la situación problemática de la cooperativa bajo las estrategias de mejoramiento del plan de RSCoop, misma que bajo los instrumentos de investigación se podrá discernir dichos factores.

Así también, el autor Salazar & Paravic (2019), comenta que, “La investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas” (p. 45). Consiguiente, se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medicación numérica y el análisis estadístico inferencial, bajo los resultados estadísticos conllevara a cuantificar los resultados obtenidos de los instrumentos desarrollados mediante la investigación de campo, que de igual manera son analizados e interpretados mediante tablas y gráficos para su mejor entendimiento y comprensión, fomenta la resolver la situación problemática actual de la Responsabilidad Social Cooperativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda.,.

3.2. Nivel de Investigación

3.2.1. *Explicativo*

La investigación exploratoria se precisa como uno de los acercamiento o caminos científicos a de un problema suscitado por diferentes causales. Además, se lo utiliza cuando éste aún no ha sido abordado o no ha sido suficientemente estudiado y las condiciones existentes no son aún determinantes (Rodríguez, Fuentes, & Sánchez, 2020).

En resumen, dicha investigación conlleva que el autor indague los fenómenos de la Responsabilidad Social Cooperativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., donde se diagnosticó la generación de acciones asociadas a la sostenibilidad de la

organización, y que esto se dé a partir de una idea general y entrar a analizar aspectos concretos en profundidad del tema de estudio.

3.2.2. *Descriptivo*

Esta investigación como su nombre indica, se refiere a aquella que se basa en asuntos, datos u observaciones ya pasados y que el investigador toma y analiza, asumiendo la veracidad de los datos u observaciones, este tipo de investigación es uno de los más utilizados en las humanidades y en las ciencias sociales, en las ciencias naturales y en las tecnológicas se usa menos; sin embargo, su uso es común en algunos campos de las ciencias de la salud, como son la epidemiología, la demografía y otros similares (Salinas, 2013). Además, Sabino (2016) aduce que, "La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta" (p. 1).

Además, se conoce como descriptivo a cada uno de los componentes de medición y control, buscando una respuesta de su situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., bajo el enfoque de la Responsabilidad Social Cooperativa considerando los valores como puntos medios uniformes que conlleven a describir los sucesos más importantes de las variables de estudio planteados en esta investigación.

3.2.3. *Exploratorio*

El autor Arias (2019), indica que, "La investigación exploratoria tiene como objetivo la aproximación a fenómenos novedosos. Siendo su objetivo obtener información que permita comprenderlos mejor; aunque posteriormente esta no sea concluyente." (p. 14)

El problema de estudio está presente cuando la revisión de la literatura revela que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si se desea indagar, sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas, los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2016). Es decir, que la investigación exploratoria permite explorar el problema detectado, analizando las posibles causas y consecuencias, además que se trata de una investigación que no tiene antecedentes o que se haya realizado con anterioridad en esta institución tratando las variables en cuestión.

Se conoce como exploratoria porque se busca indagar n otras investigaciones temas referentes a Responsabilidad Social Cooperativa con la finalidad se diagnosticar la generación de acciones

asociadas a la sostenibilidad de la organización donde se involucre la recolección de información relevante y en las que se proporcione características o rasgos de la situación, fenómeno objeto de estudio así mismo que sea factible contextualizar para la presente investigación.

3.3. Diseño de Investigación

3.3.1. *Según la manipulación o no de la variable independiente*

Para el autor (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017, pág. 129) la investigación no experimental indica hallar las causas de un fenómeno al que se va a estudiar y las variables que poseer la relación de causa efecto sin utilizar reactivos químicos.

En la presente investigación para el diseño de un plan de RSCoop se realizará una investigación no experimental puesto que se experimenta con datos cualitativos y cuantitativos que son resultados de los hallazgos que se han encontrado a lo largo de su estudio.

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

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017, pág. 247) señala que los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

En este caso fue con corte transversal porque el levantamiento de datos se lo realizará en una sola ocasión mediante la realización de encuestas.

3.4. Tipo de estudio

3.4.1. *Bibliográfica o Documental*

El diseño investigativo cuenta con una investigación bibliográfica documental, donde el autor Baena (2015), indica que “la investigación documental es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura, crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas y centros de documentación e información” (p. 21). Es decir, que se basa en fuentes de información primaria y secundaria que conlleva un análisis explicativo de los autores que hacen referencia a las variables de estudio, es importante señalar que esto lo podemos encontrar en fuentes fidedignas como, libros, papers, artículos, revistas

científicas e investigaciones realizadas con anterioridad encontradas en los repositorios de universidades y escuelas politécnicas.

Adema es relevante mencionar que dentro de esta investigación se estudien datos históricos que preceden a la investigación y que se los corroboró con los resultados más recientes; en este sentido también es necesario defender el tema con la fundamentación teórica, que se construye a partir de concepciones de distintos autores que cuentan con una serie de divulgaciones, además que son expertos en el tema y permiten crear un conocimiento más amplio sobre el tema estudiado; construyendo la injerencia de los temas relacionados a la Responsabilidad Social Cooperativa, y creando nuevos conocimientos.

3.4.2. *De campo*

El autor Graterol (2017), explica que la investigación de campo se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porque causas se produce una situación o acontecimiento particular. Además, Arias (2014). Indica que es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes.

La investigación de campo se lleva a cabo en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda. En la provincia de Tungurahua, es decir donde se desarrolla el estudio con instrumentos y técnicas de investigación, la cual será procesada para tener resultados de cuál es la situación actual de la entidad financiera y así poder tener una alternativa o solución a la problemática de la investigación.

3.4.3. *Enfoque cuantitativo*

El autor Ruiz (2012) aduce que “Es denominada como un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento investigativo” (p. 54). Es decir, se considera cuantitativo porque se orientó a la identificación de las causas y hacia la comprensión del problema, ya que se utiliza técnicas cualitativas como: la entrevista, la encuesta que pone énfasis en el proceso investigativo realizando la recolección y procesamiento de los datos que se recolectaron en campo y los mismo que se analizan, como también se fundamentan en base a la Responsabilidad Social Corporativa.

3.4.4. *Enfoque cualitativo*

Los investigadores cualitativos hacen registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas. La diferencia fundamental entre ambas metodologías es que la cuantitativa estudia la asociación o relación entre variables cuantificadas y la cualitativa lo hace en contextos estructurales y situacionales. Además, López y Fachelli (2016) se identifica la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica lo hace en contextos estructurales y situacionales, además involucran la recolección de datos utilizando técnicas que no pretenden asociar las mediciones con números.

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

3.5.1. *Población*

La población objetivo es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en la investigación. El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, otros (Otzen & Monterola, 2017). Por ende, La población objetivo de estudio se lo detalla en la siguiente tabla.

Tabla 3-1: Población

Descripción	Población	Instrumento
Personal operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita.	60	Encuesta

Realizado por: Salazar D. 2023.

3.5.2. *Muestra*

A la muestra se le considera como cualquier subconjunto del universo. Desde la estadística pueden ser probabilísticas o no probabilísticas (Carrillo, 2015). En este caso no se aplica estudio muestral debido que no se supera los 100 casos es por ello que se aplica el instrumento a las 60 personas que labora en área operativo y administrativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita.

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1. Métodos

Dentro de los tratamientos de la información se involucrarán las siguientes herramientas para levantar la información en campo entre ellas se encuentran:

- **Método inductivo**

El método inductivo se desarrollará basado en hechos o prácticas particulares, para llegar a organizar fundamentos teóricos (Prieto, 2017). Este método se emplea para un análisis amplio e individual sobre el estudio de la responsabilidad social cooperativa que ligue a la gestión de los procesos dentro de la institución financiera con el fin de cumplir con los estándares, objetivos y metas planteadas.

- **Método analítico**

El Método Analítico es aquella técnica de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías (Jalal, Ramos, & otros, 2015).

Este método determina las causas principales de los problemas suscitados dentro de la Cooperativa de Ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., la misma que conlleve a generar una solución mediante un plan de Responsabilidad Social Cooperativa con las diferentes estrategias para su mejoramiento.

3.6.2. Técnicas

- **Técnica:** Encuesta

Las encuestas se lo conceptualizan como un instrumento de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra

representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo (Hernández E. , 2013, pág. 121).

Por ende, se considera un instrumento primordial para recolección de información en campo, es decir que se aplica el instrumento a las 60 personas que laboran en área operativo y administrativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita, así mismo ayuda a conocer la problemática del proyecto y despejar dudas de su viabilidad expuesta por expertos considerando los criterios técnicos de los docentes de la Escuela Politécnica Superior de Chimborazo.

3.6.3. Instrumentos de investigación

- **Cuestionario**

Los cuestionarios requieren menor comunicación verbal; las preguntas se formulan por escrito, para lo cual no es indispensable el encuestador. El cuestionario es un sistema de preguntas ordenadas con coherencia, con sentido lógico y psicológico, expresado con lenguaje sencillo y claro. Permite la recolección de datos a partir de las fuentes primarias. Está definido por los temas que aborda la encuesta. Logra coincidencia en calidad y cantidad de la información recabada. Tiene un modelo uniforme que favorece la contabilidad y la comprobación. Es el instrumento que vincula el planteamiento del problema con las respuestas que se obtienen de la muestra. El tipo y características del cuestionario se determinan a partir de las necesidades de la investigación (García, 2018).

El cuestionario se utiliza para recolectar información de muestras o poblaciones pequeñas, y su objetivo es obtener, de un amplio margen de personas, respuestas consideradas como equiparables o uniformes.

Tabla 3-2: Técnicas de investigación

Técnicas de investigación	Instrumentos de recolección de información
Información secundaria Estudio técnico científico	Libros y revistas indexadas, artículos científicos, papers, repositorios de investigaciones.
Información primaria Encuesta	Guía del Cuestionarios

Realizado por: Salazar D. 2023.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados

La herramienta diseñada y utilizada para la presente investigación, señala como parámetros que permiten distinguir la percepción de la RSCoop por parte de la COAC, las dimensiones económico-empresarial, social y ambiental, desagregados en varias subdimensiones e indicadores, a fin de lograr la mayor cantidad posible de información que permita direccionar una propuesta coherente con la proyección socialmente responsable de la organización:

ÁMBITO FINANCIERO Y EMPRESARIAL

Gestión económica financiera

Las cooperativas de ahorro y crédito o entidades financieras solidarias cuando son responsables socialmente o también llamadas empresas sostenibles, realizan una óptima gestión del económica y financiera, cumplen con sus objetivos de rentabilidad, prudencia financiera y de solvencia, teniendo en cuenta el impacto social y ambiental de sus actividades financieras en el entorno social donde se encuentran. Por otro lado, la responsabilidad financiera busca establecer relaciones duraderas y de confianza con sus grupos de interés: directivos, socios, empleados, clientes, proveedores, gobierno y además deben controlar su impacto medioambiental. La gestión ambiental responsable es capaz al mismo tiempo de facilitar las opciones de financiación de la empresa.

Para el presente estudio de percepción de RSCoop, se procederán a investigar un grupo de indicadores generales que más tienen a verificar si las buenas prácticas que aluden los mismos, están o no presentes en la gestión económica y financiera del COAC. Lo cual permitirá en base al criterio de dirigentes, administradores y empleados, dimensionar si dicha gestión la realizan porque así determinan los organismos de control y la Ley, o, dicha práctica es producto de la existencia de mecanismos de evaluación y seguimiento de resultados, los cuales permiten consolidar una de las bases fundamentales de la sostenibilidad organizacional.

Tabla 4-1: Gestión económica financiera

DESCRIPCIÓN	SI	NO	SI	NO	TOTAL
La COAC presenta a tiempo sus estados financieros a la SEPS	60	0	100%	0%	60
La COAC ha desarrollado un buen sistema de control interno y auditoría financiera	52	8	87%	13%	60
La COAC capacita a los funcionarios para aplicar la normativa contable financiera	37	23	62%	38%	60
La COAC capacita a los Dirigentes para controlar la aplicación la normativa contable financiera	56	4	93%	7%	60
La COAC capacita sus socios en Educación Financiera	50	10	83%	17%	60
La COAC ha sido intervenida por la SEPS	0	60	0%	100%	60
La COAC ha implementado programas de contingencia financiera dispuestos por la SEPS	0	60	0%	100%	60
La COAC informa como dispone la Ley sobre su situación económico financiera a sus socios	55	5	92%	8%	60
La COAC ha sido sancionada por el SRI	0	60	0%	100%	60

Fuente: Análisis estadístico

Realizado por: Salazar, Darwin, 2022.

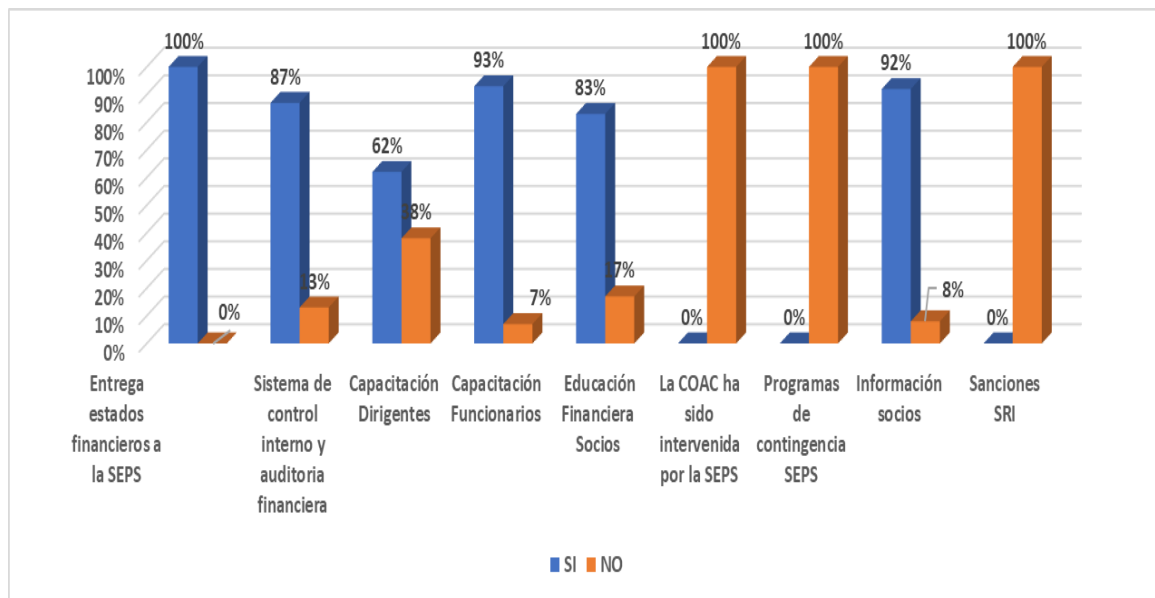


Ilustración 4-1: Relación porcentual indicadores gestión financiera

Realizado por: Salazar, Darwin, 2022.

Para la lectura de la tabla 5, la información será analizada bajo los siguientes aspectos:

1. En lo relacionado a la entrega puntual de estados financieros debidamente validados por la existencia de un buen control interno:

De acuerdo a la normativa de la Super Intendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS, las COAC'S deberán entregar con una frecuencia mensual, semestral, anual, los estados financieros para que sean controlados por dicho organismo. El 100% de los Dirigentes, administradores y servidores de la COAC coinciden que se procede con dicho cumplimiento.

El 87% de esta misma población consultada, responde que se ejecutan proceso de control interno y autorías financieras internas y externas según el caso y la época de envío de la información, para la respectiva validación de los Estados financieros y demás información sujeta al control de la SEPS, solamente el 13% afirma de eso no ocurre.

La responsabilidad tanto de la elaboración como de la validación, aprobación tanto para la entrega de los estados financieros como para la información que al respecto requieran los socios, está sujeta a tres tipos de capacitación y/o procesos de formación de Administradores-funcionarios, dirigentes y socios.

El 62% de los de la muestra admite que se dan proceso de capacitación o formación permanente y de acuerdo a la actualización o nueva normativa, relacionada con códigos de cuentas, elaboración de estados financieros, lectura e interpretación de los mismos, el 38% sostiene lo contraria.

En este mismo aspecto el 97% señala que dichos procesos también están dirigidos a la dirigencia que aprueba dicha información en especial el informe anual que se entrega debidamente aprobado por la Asamblea hasta marzo de cada año, el 3% señalan que no se da dicho proceso.

El 83% de la muestra señala que de alguna manera para que entiendan la información, se trata de generar proceso de educación financiera a los socios con respecto a estos temas económico-financieros de la cooperativa, el 17% afirma que no.

Por esta disciplina financiera, el 100% afirma que la COAC no ha sido intervenida y por tanto forzada a ejecutar planes de contingencia financiera por parte de la SEPS, lo cual le da la seguridad de que al respecto las prácticas financieras se apegan a la legalidad y a la capacidad del recurso humano relacionado con el tema.

Concomitante con ello, 92% de la dirigencia, administración y funcionarios, sostiene que constantemente informan a los dueños de la COAC -sus socios- en relación a la situación financiera de la misma y el 100% afirma que por las buenas prácticas tributarias el SRI hasta la fecha no ha sancionado a la institución.

En resumen, el tema contable financiero se efectúa sin mayores dificultades, la COAC no ha sido sancionada por la SEPS u otro organismo de control, por tanto, se evidencia responsabilidad y disciplina en el cumplimiento de dichas actividades a las que al parecer pone mayor dedicación que a las otras.

La presente información fue validada de acuerdo a las siguientes fuentes: Estados Financieros Estadísticas SEPS y Archivos de la COAC

El literal c) del artículo 151 de dicho cuerpo legal contempla como atribución del Superintendente imponer sanciones; Que, la Ley ut supra, en sus artículos 167 y siguientes, establece las obligaciones, prohibiciones, infracciones y sanciones para las organizaciones de la economía popular y solidaria; Que, el literal a) del artículo 171 de la precitada Ley determina que las personas y organizaciones amparadas por dicho cuerpo legal, serán sancionadas, con “multas pecuniarias, de hasta cien salarios básicos unificados que se aplicarán en forma diferenciada de acuerdo con la clase, capacidad económica y naturaleza jurídica de las personas y organizaciones;” (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019)

Gestión empresarial

La gestión empresarial conlleva a mantener un conjunto de actividades empresariales y toma de decisiones y cuya responsabilidad recae en la persona especializada. Además, debe tener las capacidades de organizar, controlar y dirigir los planes y sistemas de gestión de la organización, con la finalidad de conseguir los objetivos que se ha planteado a principios de año.

Tabla 4-2: Gestión empresarial

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA		PORCENTAJE		USO DE HERRAMIENTA			
	SI	NO	SI	NO	ALTA	MEDIA	BAJA	TOTAL
Plan estratégico	60	0	100%	0%	75%	25%	0	60
Plan comercial y marketing	60	0	100%	0%	100%	0	0	60
Seguimiento presupuestario	60	0	100%	0%	100%	0	0	60
Sistema de gestión de calidad	14	46	23%	77%	70%	30%	0	60
Sistema de gestión de RS	6	54	10%	90%	100%	0	0	60
Sistema de gestión de riesgos laborales	40	20	67%	33%	75%	25%	0	60
Sistema de gestión ambiental	8	52	13%	87%	100%	0	0	60

Fuente: Elaboración propia a partir del método de análisis estadístico

Realizado por: Salazar, Darwin, 2021.

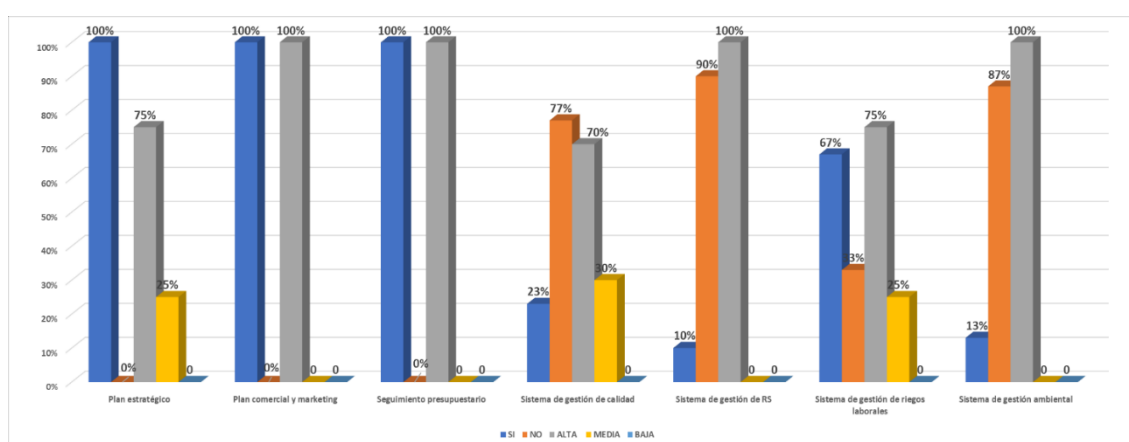


Ilustración 4-2: Relación porcentual Gestión Empresarial y Herramientas de gestión empresarial
Realizado por: Salazar, Darwin, 2022.

En el análisis de las herramientas de gestión empresarial se hace énfasis a siete en donde el total de encuestados el 100%, indica que si se trabaja con un plan estratégico en la cooperativa cuyo periodo de vigencia es para el periodo 2022 al 2023 y que actualmente se encuentra desactualizado, por ende, el 75% aduce que es altamente beneficiosa o útil para la organización. El 100% señala que se maneja un plan comercial y marketing cuya vigencia se la desagrega del plan estratégico y que la mayoría sostiene que está dando resultados para la promoción y mensajes emitidos en relación a los productos y servicios financieros y no financieros que maneja la COAC.

El 100%, afirma que, si se realiza un seguimiento presupuestario y que es altamente útil, así también el 77%, atestigua que la cooperativa no mantiene un sistema de gestión de calidad, y que el 70% indica que de existir el mismo sería es altamente beneficioso, del mismo modo el 90%, informa que no mantiene un sistema de gestión de responsabilidad social siendo, de existir dicho proceso enrolado en el sistema de gestión, sería beneficioso para la cooperativa, de acuerdo al criterio del 100% de los servidores.

El 67%, de los encuestados aseveran que, si mantiene un sistema de gestión de riesgos laborales y que 75% es altamente beneficioso este instrumento en la cooperativa y por último el 87%, de los encuestados alegan que la cooperativa no mantiene un sistema de gestión ambiental, como también direccionaron que de existir dicha herramienta el 100% asume que sería altamente beneficioso para gestión integral de la institución.

Se interpreta que las herramientas de gestión que complementan la gestión cooperativa y empresarial en todos los procesos y áreas funcionales tanto de la matriz como de las sucursales y oficinas de la COAC, existen unas asociadas los sistemas tradicionales de gestión y relacionadas con la RSCoop no han sido consideradas ni implementadas aún, pese al criterio de la mayoría de los servidores que su vigencia generarían resultados más beneficiosos para el cumplimiento de los principios y valores del cooperativismo que también no reciben el tratamiento e importancia que deben significar para una cooperativa si es que quiere aparecer como tal.

Tabla 4-3: Innovaciones incorporadas en los últimos años

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA		PORCENTAJE		IMPACTO DE LAS INNOVACIONES			
	SI	NO	SI	NO	ALTA	MEDIA	BAJA	TOTAL
Incorporación de nuevos productos y/o servicios financieros y no financieros	60	0	100%	0%	100%	0%	0	60
Apertura de Sucursales y oficinas	60	0	100%	0%	100%	0	0	60
Modificación de procesos	48	12	80%	20%	85%	15%	0	60
Realización de inversiones vinculadas a la innovación	45	15	75%	25%	100%	0%	0	60

Fuente: Elaboración propia a partir del método de análisis estadístico

Realizado por: Salazar, Darwin, 2021.

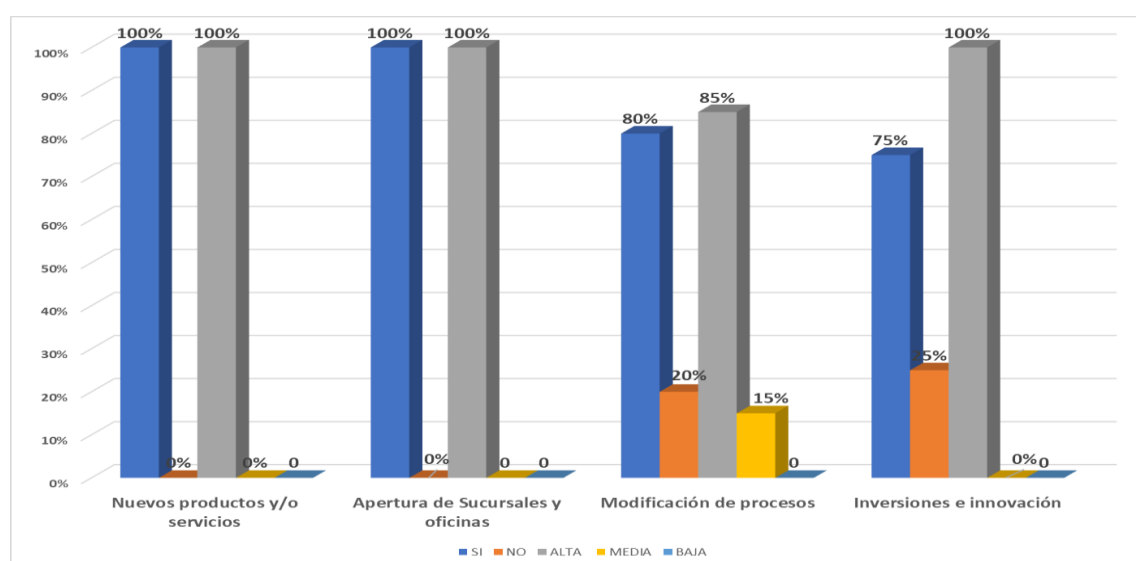


Ilustración 4-3: Innovación incorporada dentro de la cooperativa

Realizado por: Salazar, Darwin, 2022.

De igual manera, se hace énfasis en cooperativa la innovación en donde se hace énfasis a cuatro ítems valorativos, en donde el total de encuestados el 100%, indica que, si se Incorporan nuevos productos y/o servicios financieros y no financieros en la cooperativa, y siendo altamente beneficiosos o útil con el mismo grado porcentual.

El 100%, aduce que, si se han aperturaron Sucursales y agencias, generando un benéfico alto en la cooperativa. Al respecto en los últimos tres años se aperturaron las siguientes agencias en Ambato, Izamba, Pillaro, Latacunga y Riobamba.

El 80% de los servidores de la COAC, afirman que, si se realizan actividades relacionadas con modificación de los procesos lo cual es altamente útil para la organización según el 85% de los encuestados, estos responden a las exigencias tanto de control por parte de la SEPS como al avance tecnológico.

El 75% de los servidores señala que la cooperativa si mantiene la Realización de inversiones vinculadas a la innovación tecnológica, de proceso y procedimientos, por lo que el 100% indica que es altamente beneficioso dentro de la Cooperativa de Ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., manejar este tipo de retos.

Se interpreta que la innovación dentro de la cooperativa se vuelve un estándar de calificación dentro de las áreas departamentales, relacionadas con el proceso para convertir capital en conocimiento y éste, nuevamente, en capital a través del lanzamiento de nuevos productos o servicios de mayor valor y/o de la mejora en los procesos de producción de los mismos. Por ende, la RSCoop., en su vertiente de reflexión ética, propone un objetivo, un destino a la innovación que deben promover y desarrollas las organizaciones.

Tabla 4-4: Internalización de la cooperativa

DESCRIPCIÓN	SI	NO	SI	NO	TOTAL
¿Tiene su cooperativa un plan de internacionalización?	0	60	0%	100%	60
¿Su cooperativa participa en eventos internacionales o en espacios dedicados a la capacitación o asistencia técnica internacional?	0	60	0%	100%	60
Convenios firmados con Redes y organizaciones internacionales	0	60	0%	100%	60

Fuente: Elaboración propia a partir del método de análisis estadístico

Realizado por: Salazar, Darwin, 2021.

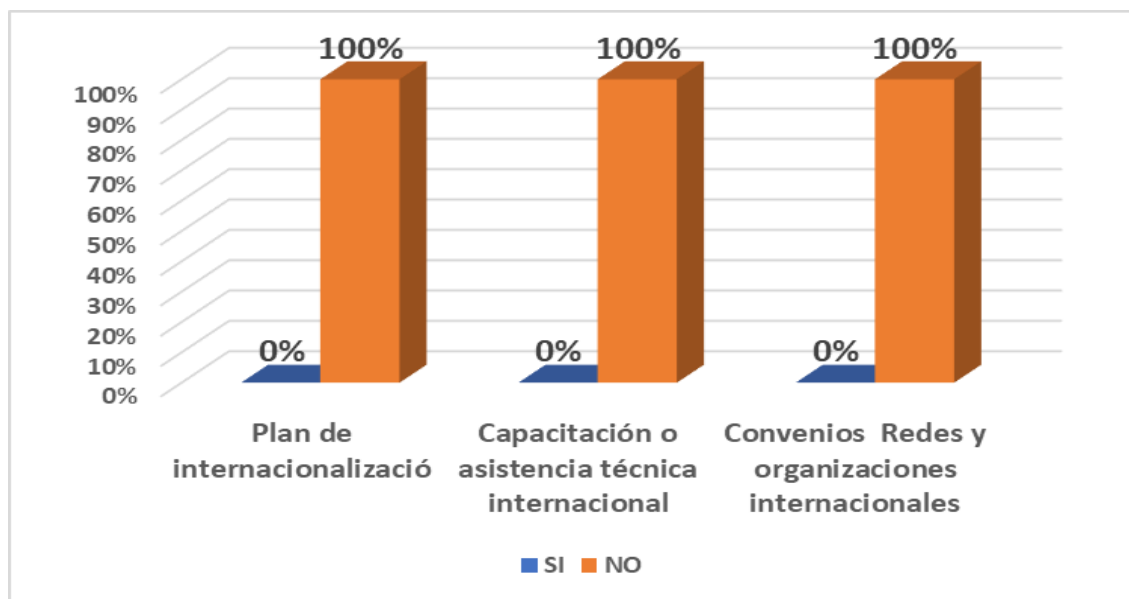


Ilustración 4-4: Relación Porcentual indicadores de Internalización de la cooperativa
 Realizado por: Salazar, Darwin, 2022

Otro de los análisis de la gestión empresarial es la internacionalización de la Cooperativa de Ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., en donde se hace énfasis a tres cuestionamientos donde el total de encuestados el 100%, indica que, no tiene su cooperativa un plan de internacionalización, mientras que el 100%, aduce que no participa en eventos internacionales o en espacios dedicados a la capacitación o asistencia técnica internacional, consiguiente el 100%, afirma que no mantiene los convenios firmados con redes y organizaciones internacionales. Además, se interpreta que no se mantiene la interacción de la cooperativa ya que la cooperativa no cumple con los estándares de internacionalización.

ÁMBITO SOCIAL

El ámbito social es un problema aún no resuelto en su totalidad, en las empresas cooperativas. Por ende, existe la oportunidad de conceptualizar lo social complementario a lo económico y a lo ambiental para alentar la trilogía equilibrada de variables del desarrollo sostenible. Por ende, lo social se conceptualizaría también en función de la eficiencia y la democracia, el colectivismo, el individualismo, el idealismo y pragmatismo. Lo anterior pone de manifiesto que la atención de las exigencias económicas no puede ir en contra de las exigencias sociales que le son propias por su naturaleza y viceversa, esto es, que el ámbito social no puede ignorar que son empresas y que deben prestar un servicio o entregar un producto a sus socios en las condiciones más eficaces y eficientes.

Al respecto la investigación de campo señala:

Tabla 4-5: Ámbito social

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA		PORCENTAJE		TOTAL
	SI	NO	SI	NO	
¿La COAC ha desarrollado un buen clima y cultura organizacional?	40	20	67%	33%	60
¿La COAC desarrolla actividades sociales, culturales y deportivas en la que se involucran socios, funcionarios, administradores y dirigentes?	60	0	100%	0%	60
¿La COAC ha implementado programas de salud ocupacional para sus empleados y trabajadores?	15	45	25%	75%	60
¿La COAC ha implementado programas de salud para sus socios?	10	50	17%	83%	60
Siente que la COAC desarrolla una política adecuada para el fortalecimiento del clima y cultura organizacional de la cooperativa	0	60	0%	100%	60

Fuente: Elaboración propia a partir del método de análisis estadístico

Realizado por: Salazar, Darwin, 2021.

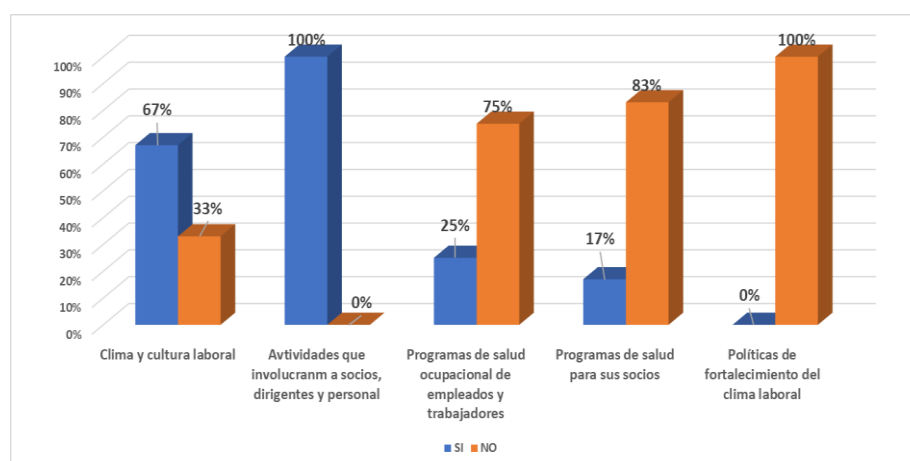


Ilustración 4-5: Relación Porcentual Indicadores Ámbito social en la cooperativa
Realizado por: Salazar, Darwin, 2022.

En el análisis del ámbito social de la Cooperativa de Ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., el 67% de los colaboradores de la COAC indican que la cooperativa ha desarrollado un buen clima y cultura organizacional 33% aduce que no. El clima y cultura organizacional puede ser concebido como un proceso que refleja el modo de interacción entre los integrantes de una institución en particular con los factores que conforman dicha organización, hecho que puede confundirse con la idiosincrasia de la cultura andina que en sus organizaciones como la COAC'S, pueden llegar a confundir lo uno (cultural-ancestral) con lo organizacional (clima y cultura).

El 100%, señala que la COAC si desarrolla actividades sociales, culturales y deportivas en la que se involucran socios, funcionarios, administradores y dirigentes, hecho que es relevante en la

medida que dichas actividades sean promovidas a partir de objetivos relacionados con su rol social y doctrina del cooperativismo.

El 75% de los servidores sostiene que la COAC no ha implementado programas de salud ocupacional para sus empleados y trabajadores lo contrario programas de salud ocupacional para sus empleados y trabajadores, mientras que el 25% indica que si se han implementado programas de Salud ocupacional. Esta situación resulta confusa, posiblemente se confunde con beneficios laborales relacionados con el IEES.

El 83%, de los encuestados aseveran que no se han implementado programas de salud para sus socios, de igual manera el 17% indico que, si se han implementado los programas de salud, por tanto, el interés de la COAC en estos programas para sus socios es inexistente, cuando responsablemente debe organizar estas actividades de beneficio para sus socios ya sea en alianza con otras instituciones o por iniciativa socialmente responsable propia.

El 100% de los encuestados afirma que no se ha desarrolla una política adecuada para el fortalecimiento del clima y cultura organizacional, para fortalecer sobre toda la cohesión laboral de la cooperativa a fin de que ella permita alcanzar resultados más ambiciosos y comunicables para sus grupos de interés.

Se interpreta que la cooperativa en mención presenta deficiencias en el ámbito social en donde se debe tomar énfasis en los programas de prevención de riesgos laborales y salud ocupacional como lo estipula la Constitución Política del Ecuador, dentro del artículo 14, 275 literal 4 y de igual manera el decreto ejecutivo 2393 que hace énfasis al reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo en todos sus apartados.

Tabla 4-6: Plan de igualdad

DESCRIPCIÓN	SI	NO	SI	NO	TOTAL
¿Dispone su organización de un Plan de Igualdad entre hombre y mujeres para acceso a cargos o puestos dirigenciales?	50	10	83%	17%	60
¿Dispone su organización de un Plan de Igualdad entre hombre y mujeres en el tema salarial?	40	20	67%	33%	60
Siente que hombres y mujeres tiene los mismos deberes, consideraciones y derechos en la COAC	45	15	75%	25%	60
¿Dispone su organización de un Plan de integración Cooperativa, servidores-familia del servidor?	5	55	8%	92%	60
Si considera existe un plan de integración que beneficia a todos los servidores de la COAC	5	55	8%	92%	60

Fuente: Elaboración propia a partir del método de análisis estadístico

Realizado por: Salazar, Darwin, 2021.

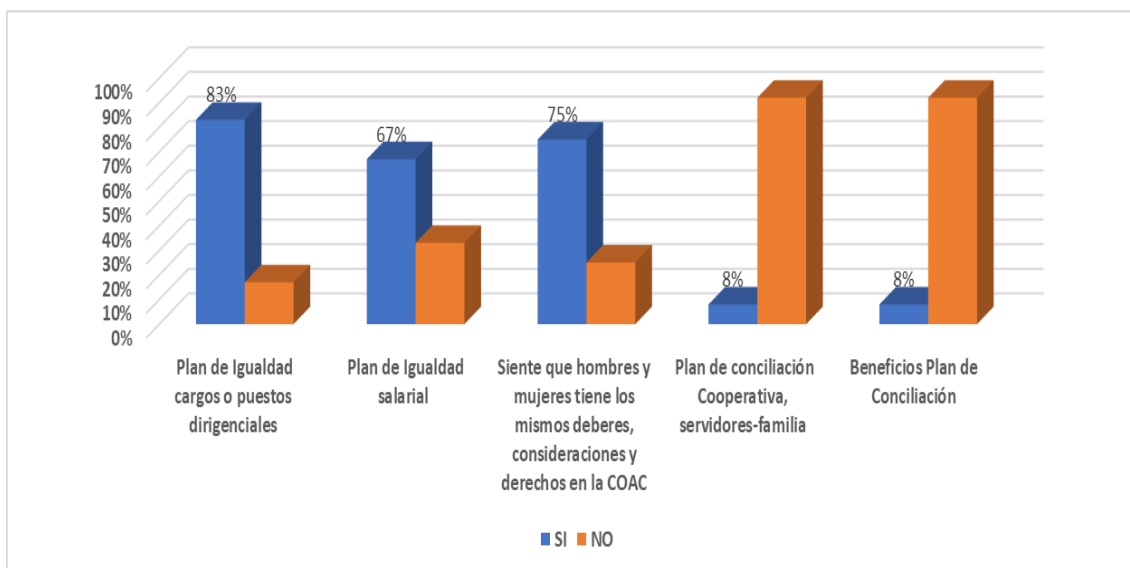


Ilustración 4-6: Relación Porcentual indicadores del plan de igualdad dentro de la cooperativa
Realizado por: Salazar, Darwin, 2022.

En este ámbito, el 83% de los encuestados, señalan que la COAC si se dispone de un Plan de Igualdad entre hombre y mujeres para acceso a cargos o puestos directivos, mientras que el 17%, afirma que aquello no existe en la organización, lo cual es verificable en la conformación de los organismos de gobierno e instancias de gestión empresarial de la COAC.

El 67% de los funcionarios de la COAC, afirman que, si se dispone de un plan de igualdad entre hombre y mujeres en el tema salarial y el 33%, afirma lo contrario, aquello es fácilmente deducible en el análisis de la nómina.

El 75%, siente que hombres y mujeres tiene los mismos deberes, consideraciones y derechos en la COAC, mientras que el 25%, señalan que esa no es la realidad.

El 92%, exterioriza que no se ha desarrollado un plan de integración Cooperativa- servidores-familia del servidor, a fin de distorsionar las presiones familiares y del trabajo mientras que el 8%, señala que si se produce aquello.

El 92% de los encuestados aduce que no se ha planificado de manera permanente y sostenida un plan de integración que beneficia a todos los servidores de la COAC y crédito Maquita Cushun Ltda., a fin de lograr a través de acciones sociales, culturales, motivacionales, deportivas, mejorar sus niveles de productividad.

Se interpreta que la igualdad de género dentro de la cooperativa se mantiene de alguna manera sin cubrir las expectativas totales de los actores internos, lo cual debe tomarse en cuenta para

fomentar una comisión de igualdad, encabezado por el director de talento humano y conformado por el comité de trabajadores , quienes deberán promover un plan de acción que se integre al plan estratégico para alcanzar en el mediano plazo, la igualdad de oportunidades entre los empleados es decir evitando que no exista desigualdad y discriminación en el sexo, religión, nacionalidad, etnia entre otros.

Tabla 4-7: Formación y capacitación

DESCRIPCIÓN	SI	NO	SI	NO	TOTAL
¿Dispone su organización de un Plan de formación?	50	10	83%	17%	60
¿En lo último 3 años recibió capacitación?	55	5	92%	8%	60
Considera que hay oportunidades de capacitación para todos los servidores, dirigentes y administradores en la COAC	45	15	75%	25%	60

Fuente: Elaboración propia a partir del método de análisis estadístico

Realizado por: Salazar, Darwin, 2021.

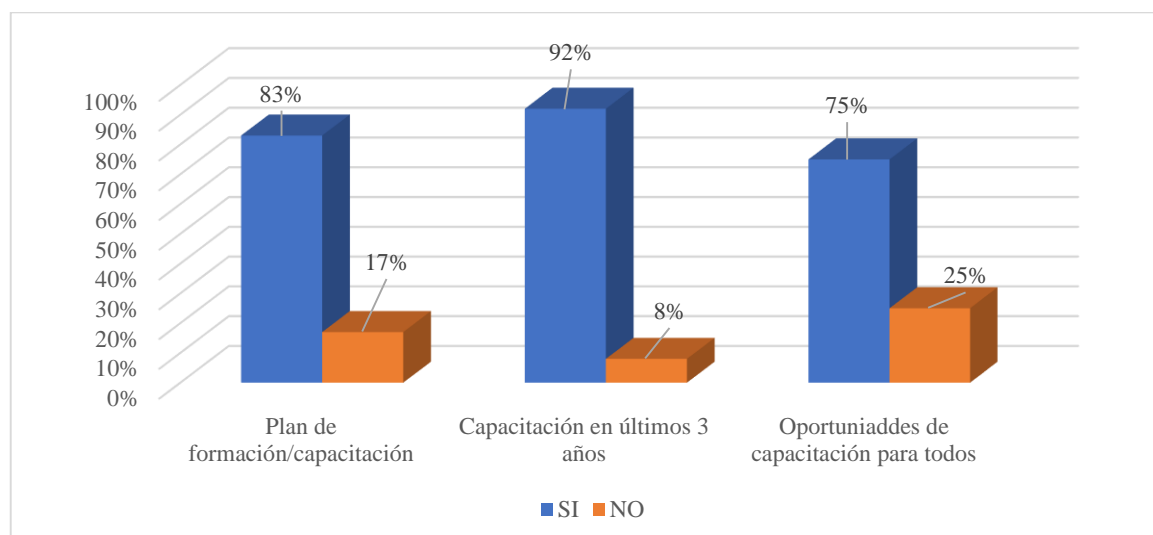


Ilustración 4-7: Relación porcentual indicadores de Formación y capacitación

Realizado por: Salazar, Darwin, 2022.

En todo tema relacionado con la dimensión analizada, se refiere a la formación y capacitación dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda. Al respecto el 83% de los servidores, aducen que, si dispone de un plan de formación, mientras que el 17%, sostiene lo contrario, seguramente porque no han sido tomados en cuenta para el desarrollo de este proceso. El 93% de los servidores afirman que los lo último 3 años si han recibido capacitación, así también el 8%, consideran que no. Lo más seguro es que en este grupo estén los servidores recién contratados que no reciben aún dicho beneficio.

El 75% de los servidores señalan que, si hay oportunidades de capacitación para todos los servidores, dirigentes y administradores, mientras que el 25% que no tiene aún dicha oportunidad,

ven que los programas van direccionados solo a una parte importante de Dirigentes, Administradores y funcionarios, hecho que preocupa en virtud de la desmotivación que puede provocar dicha versión.

Se interpreta que la formación y capacitación en temas de RSCoop, se intenta operacionalizar bajo los fundamentos de preservación y cuidado del entorno natural y ecosistemas existentes en el desarrollo de las operaciones empresariales, así como el desarrollo de procesos ecoeficientes y sostenibles en el uso de los insumos. Esta área de la RSCoop incluye desde medidas de reciclaje, el desarrollo de tecnologías ambientalmente amigables o la capacitación dada a grupos involucrados sobre temas ambientales.

Tabla 4-8: Tipología de la formación realizada en los últimos años

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA		PORCENTAJE		PRIORIDAD EN EL FUTURO			TOTAL
	SI	NO	SI	NO	ALTA	MEDIA	BAJA	
En los años 2019, 2020 y 2021, recibió formación para mejorar sus habilidades y competencia técnicas para el desarrollo de sus responsabilidades	52	8	87%	13%	90%	10%	0	60
En los años 2019, 2020 y 2021, recibió formación para mejorar sus habilidades personales (Liderazgo, hablar en público, atención al socio, etc.)	40	20	67%	33%	100%	0	0	60
En los años 2019, 2020 y 2021, recibió Formación gestión administrativa, contable o financiera	48	12	80%	20%	85%	15%	0	60
En los años 2019, 2020 y 2021, recibió Formación ámbito Crediticio	45	15	75%	25%	80%	15%	5%	60
En los años 2019, 2020 y 2021 recibió Formación ámbito Riesgos	15	45	25%	75%	75%	25%	0	60
Formación ámbito Recuperación de cartera	10	50	17%	83%	70%	25%	5%	60
En los años 2019, 2020 y 2021 recibió Formación Balance Social Cooperativa	5	55	8%	92%	90%	10%	0	60
En los años 2019, 2020 y 2021 recibió Formación ámbito responsabilidad Social Cooperativa	12	48	20%	80%	100%	0%	0	60

Fuente: Elaboración propia a partir del método de análisis estadístico

Realizado por: Salazar, Darwin, 2021.

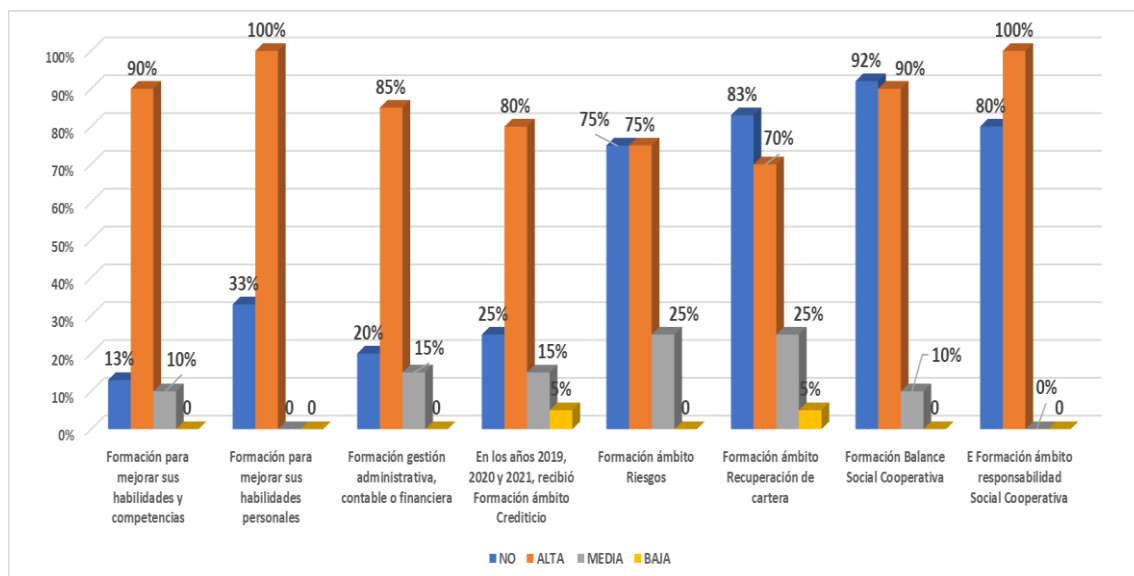


Ilustración 4-8: Relación Porcentual indicadores de formación realizada en los últimos periodos
Realizado por: Salazar, Darwin, 2022.

En el análisis de la tipología de la formación realizada en los últimos años en la Cooperativa de Ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., el 87% de los servidores indica que en los años 2019, 2020 y 2021, si se han recibido formación para mejorar sus habilidades y competencia técnicas para el desarrollo de sus responsabilidades; el 90%, aduce que la formación en los trabajadores es alta y con ello mejorara sus habilidades, de igual manera el 67%, alega que, si ha recibido formación para mejorar sus habilidades personales (Liderazgo, hablar en público, atención al socio, y que el 33%, adujo que no tiene habilidades personales. El 80%, dispone que, si se recibió Formación gestión administrativa, contable o financiera, mientras que el 85%, si se ha generado una alta formación en la gestión administrativa, así también el 75%, exterioriza que, si ha recibido formación ámbito crediticio, mientras que el 80%, nuestro que, posee una alta formación en el ámbito crediticio. El, 75%, aduce que tiene una formación ámbito Riesgos, mientras que el 75% aduce que es altamente beneficioso se benefician, de la misma forma el 83% aduce que no tienen formación en el ámbito de recuperación de cartera, y que el 70%, indica que es altamente beneficioso, así también el 92% deduce que no se ha recibido formación balance social cooperativa, el 90%, muestra un alto beneficio de su formación y por último el 80%, reflexiona que no recibió formación ámbito responsabilidad social cooperativa, mientras que, el 100%, indica que es altamente beneficiosos que se aplique la formación en la Cooperativa de Ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda. Dichas respuestas aluden solamente al personal que fue beneficiario de dichos procesos de capacitación, ya que no se puede analizar bajo la perspectiva del 100%, en virtud que los dos temas anteriores relacionados, muestran un promedio del 20% de servidores y dirigentes, quienes no han sido tomados en cuenta “aún” para ser beneficiarios de dichos procesos.

Además, se interpreta que los últimos años se debe aplicar formación en todo el personal administrativo y operativo de la cooperativa y no solo en temas de gestión financieras y económicas sino también de la responsabilidad social, seguridad y salud de los trabajadores intentando adecuar las enseñanzas a las demandas del mercado de trabajo, de modo que el actual sistema de capacitación continuo pueda preparar a los individuos adecuadamente adaptados a las nuevas formaciones en temas específicos.

Grupo de interés e inter cooperación

Tabla 4-9: Grupo de interés e inter cooperación

DESCRIPCIÓN	SI	NO	SI	NO	TOTAL
¿La organización elabora un informe a sus socios y demás grupos de interés para que conozcan sus resultados sociales, económicos y ambientales?	10	50	17%	83%	60
¿Este informe se difunde o está disponible para sus principales grupos de interés?	10	50	17%	83%	60
¿Realiza su organización de manera estable acciones de Inter cooperación con otras cooperativas y/o organizaciones?	0	60	0%	100%	60
¿Tiene la organización una política de Responsabilidad Social, para elegir a sus proveedores?	15	45	25%	75%	60
¿Ha identificado a sus principales públicos de interés (socios, proveedores, Estado, Universidades, etc.), conociendo y analizando sus expectativas y puntos de vista con respecto a la cooperativa?	25	35	42%	58%	60
¿La cooperativa contemplan tres o más de los siguientes públicos de interés: público interno proveedores, usuarios/asociados, comunidad o gobierno?	30	30	50%	50%	60
¿Comunica los socios y demás públicos de interés la información económico-financiera de la cooperativa?	50	10	83%	17%	60
¿Comunica a los públicos de interés la información sobre el impacto social de las actividades de la cooperativa (positivo y negativo)?	20	40	33%	67%	60

Fuente: Elaboración propia a partir del método de análisis estadístico

Realizado por: Salazar, Darwin, 2021.

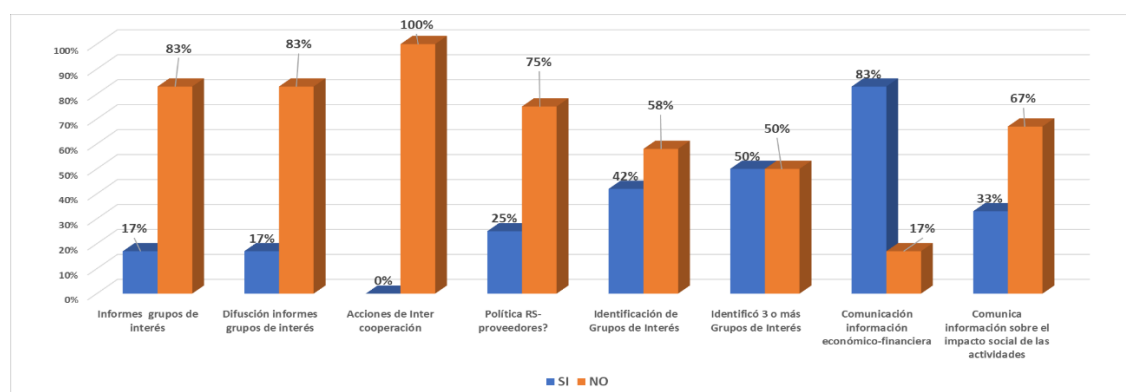


Ilustración 4-9: Relación porcentual indicadores de Grupos de interés e inter corporativo

Realizado por: Salazar, Darwin, 2022.

En relación a los grupos de interés, el 83% de los servidores sostiene que no se ha elabora un informe a sus socios y demás grupos de interés para que conozcan sus resultados sociales,

económicos y ambientales, mientras que el 17%, aduce que sí. De hecho, en cada asamblea obligatoriamente se presentan informes a las asambleístas del estado de la COAC y es natural si no opera en su modelo de gestión la RSCoop como parte del mismo, imposible que pueda comunicar a sus públicos de interés el resultado al respecto de sus éxitos sociales, económicos y ambientales, lo cual igual ratifica el 83% de los servidores.

El 100%, afirma que si se realiza en su organización de manera estable acciones de inter cooperación con otras cooperativas y/o organizaciones.

El 75%, revelo que no tiene la organización una política de responsabilidad social, para elegir a sus proveedores, así también el 58%, exterioriza que no se han identificado a sus principales públicos de interés (socios, proveedores, Estado, Universidades, etc.), conociendo y analizando sus expectativas y puntos de vista con respecto a la cooperativa, hecho que ratifica lo señalado en el comentario del tema anterior referido a si informa o no sus resultados a sus públicos de interés o stakeholders.

El 50%, señala que sí y no contemplan tres o más de los siguientes públicos de interés: público interno, proveedores, usuarios/asociados, comunidad o gobierno, no como el concepto y tratamiento técnico lo conocieran, simplemente nos nombran porque genera relaciones ya sea sociales, transaccionales, de integración u de otra índole, pero no basados en un plan de RSCoop sino en temas más coyunturales que orgánicos que les toca afrontar con cada uno de ellos.

El 83% aduce que, si comunica los socios y demás públicos de interés la información económico-financiera de la cooperativa, pero dicha actividad lo realiza porque de acuerdo a la Ley y al organismo de Control, así debe proceder, por ello en las estadísticas mensuales de la SEPS y el segmento al que corresponde la COAC, es posible verificar sus balances y demás indicadores financieros que dan fe del resultado de la organización al respecto.

El 67 de los servidores, señala también que no se comunica a los públicos de interés la información sobre el impacto social de las actividades de la cooperativa (positivo y negativo) dentro de la Cooperativa de Ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., de hecho, esto es evidente porque no maneja una política socialmente responsable al respecto.

En el tema de interoperación la COAC reconoce que al menos a nivel local y provincial si mantiene adecuados niveles de capacitación. No tiene un ordenamiento e identificación de sus públicos de interés a quienes informa ciertos aspectos que por obligación legal y de control los debe exhibir, sin cuadrar aquello en mensajes o reacciones que provoquen la generación de

proceso de mejora continua o en abrir más espacios de participación de los *stakeholders*, que ayuden a construir procesos decisionales que incidan de manera más objetiva en los resultados institucionales.

Ámbito ambiental

La implementación de acciones y estrategias que ligan al ámbito ambiental basado en RSCoop en la que se busca tener impactos positivos en los diferentes ámbitos en las que se desarrolla la Cooperativa de Ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., y con lo que tiene relación. De esta manera se puede lograr no solo contribuir a la a la sociedad en la que está inmersa si no también contribuir a la competitividad y sostenibilidad del sector cooperativo del país.

Tabla 4-10: Ámbito ambiental

DESCRIPCIÓN	SI	NO	SI	NO	TOTAL
¿Dispone la cooperativa de un plan de gestión ambiental?	11	49	18%	82%	60
¿Se conoce y cumple la legislación medioambiental aplicable al ámbito del negocio de intermediación financiera?	4	54	7%	90%	60
¿Se pesan, clasifican o reciclan los residuos generados (¿papel, plásticos, botellas, residuos de las impresoras y tintas, etc.?)	40	20	67%	33%	60
¿Existen condiciones adecuadas de luminosidad, control de ruido e higiene en las oficinas?	32	28	53%	47%	60
¿La COAC Ahorra consumo de agua?	44	16	73%	27%	60
¿La COAC Ahorra consumo de luz?	20	40	33%	67%	60
¿La COAC Reutiliza Papel (recicla)?	47	13	78%	22%	60
¿Utiliza el Intranet u otros medios informáticos para la comunicación oficial interna y externa?	60	0	100%	0%	60
¿Cuenta con Puntos Verdes dentro de la COAC?	0	60	0%	100%	60
¿Contribuye con recursos o acciones ambientales a la comunidad (¿instalación de puntos verdes, forestación, educación ambiental entre otros?)	0	60	0%	100%	60

Fuente: Elaboración propia a partir del método de análisis estadístico

Realizado por: Salazar, Darwin, 2021.

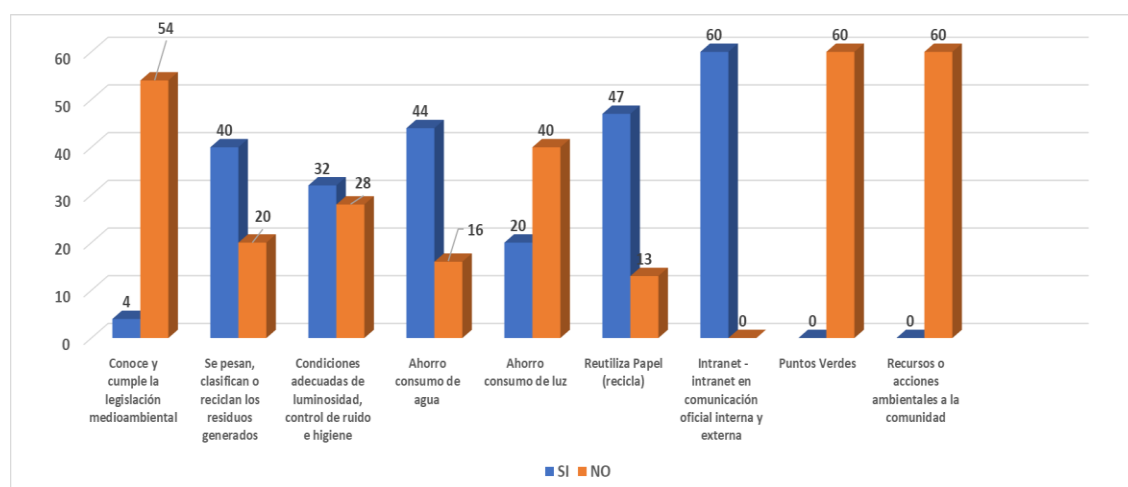


Ilustración 4-10: Relación Porcentual Indicadores en el ámbito ambiental

Realizado por: Salazar, Darwin, 2022

En el análisis del ámbito ambiental de la Cooperativa de Ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., el 82% de los servidores indica que no se dispone de un plan de gestión ambiental, al menos que regule la ecología interna o de los espacios donde desarrolla sus actividades misionales.

El 90% de los servidores informa que no conoce y cumple la legislación medioambiental, relacionada con la operación que rige el giro de negocio, lo cual preocupa, debido a que no están conectados con las expresiones de sostenibilidad ambiental que el sistema cooperativo promulga alineado a los objetivos del desarrollo sostenible de las NN.UU.

El 67% de los servidores afirma que, si se pesan, clasifican o reciclan los residuos generados (papel, plásticos, botellas, residuos de las impresoras y tintas, etc.), hecho que por falta de información no es considerado como una acción relacionada con a la sostenibilidad ambiental.

El 53% de los servidores informa que, si existen condiciones adecuadas de luminosidad, control de ruido e higiene en las oficinas, hechos relacionados con la calidad del ambiente para el desarrollo de la calidad de vida de los colaboradores en el trabajo.

El 73% de los servidores indica que la COAC si ahorra el consumo de agua El 67%, sostiene que la COAC no ahorra el consumo de luz, el 78% menciona que, si reutiliza el papel en los procesos y el 100%, de los encuestados aseveran que si utiliza el intranet u otros medios informáticos para la comunicación oficial interna y externa. Dicha información es parte de la ecología interna y emisión de gases de efecto invernadero.

El 100% de los servidores indico que no cuenta con puntos verdes dentro de la COAC, lo cual ratifica que no existe un proceso de selecciones de desperdicios (basura) hecho que no contribuye al fomento de una verdadera cultura ambiental interna; y, por último, el 100%, aduce que no contribuye con recursos o acciones ambientales a la comunidad (instalación de puntos verdes, forestación, educación ambiental entre otros) de la cooperativa.

Se interpreta que la gestión ambiental es importante dentro de los procesos en donde en base a la responsabilidad social ambiental también puede entenderse como el compromiso que adquieren las cooperativas para preservar y cuidar el medio ambiente. Pero las acciones señaladas se cumplen peor al margen de la existencia de una política ambiental interna que por lo menos de paso a la evaluación de cómo estas actividades llevadas de manera orgánica y no por la costumbre, posibiliten la medición en términos de la contribución de la COAC a la disminución de gases de efecto invernadero. Por más pequeña que sea dicha contribución se puede decir que la organización está alineada a la sostenibilidad.

Compromisos éticos

El desarrollo del Compromiso Ético fortalece el ejercicio de un proceso sostenido de la RSCoop, debe ser vista y ejecutado como una iniciativa organizacional necesaria para responder al compromiso ético con la sociedad. Además, la COAC, Maquita Cushun Ltda., se analiza la participan en el compromiso ético, sin desconocer las diferentes modalidades de discriminación que pueden existir, han optado por concentrar su trabajo en generar pautas y herramientas para generar inclusión de los trabajadores de la cooperativa.

Tabla 4-11: Compromisos éticos

DESCRIPCIÓN	SI	NO	SI	NO	TOTAL
¿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?	44	16	73%	27%	60
¿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?	15	45	25%	75%	60
¿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?	32	28	53%	47%	60
¿Son explícitos en lo que se refiere al compromiso de transparencia y veracidad de la información suministrada a todos los públicos de interés?	48	12	80%	20%	60
¿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?	21	39	35%	65%	60
¿La cooperativa cuenta con su Código de Ética?	49	11	82%	18%	60
¿Las cuestiones éticas son abordadas en encuestas de clima organizacional, evaluaciones o herramientas análogas?	25	35	42%	58%	60
¿La cooperativa combate todo tipo de acosos a sus colaboradores?	49	11	82%	18%	60

Fuente: Elaboración propia a partir del método de análisis estadístico

Realizado por: Salazar, Darwin, 2021.

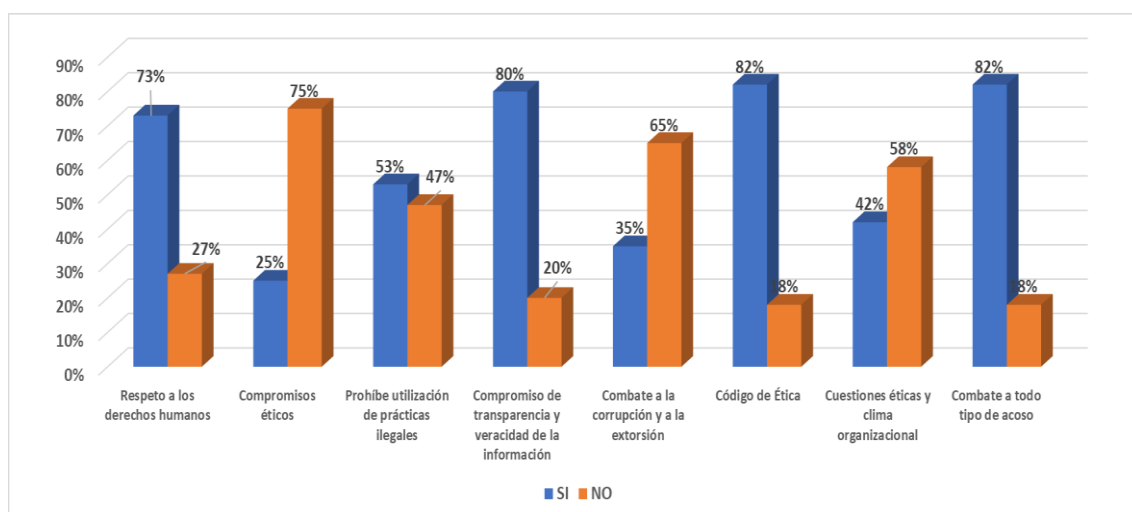


Ilustración 4-11: Relación Porcentual Indicadores de Compromisos éticos empresariales

Realizado por: Salazar, Darwin, 2022.

En el análisis de los compromisos, el 73% de los servidores indica que si incluye el respeto a los derechos humanos como criterio formal en sus procesos de toma de decisiones y en sus relaciones con terceros.

El 75% de los servidores dice que no 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, lo cual evita lamentablemente que la organización sea valorada desde la perspectiva no solo de su giro de negocio sino por su actitud ética.

El 53% de los servidores sostiene que si se 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, hechos que son ratificados en sus informes de control interno y Auditoría interna y externa, así como en los informes del organismo de control. El 80% de los servidores afirma que, si son explícitos en lo que se refiere al compromiso de transparencia y veracidad de la información suministrada a todos los públicos de interés en especial a la SEPS, ya que cualquier alteración a la información es causa para procesos de intervención y respectivas sanciones a los administradores y a los responsables del procesamiento de la información.

El 65% de los servidores indica que lamentablemente aun no desarrollan una política para promover 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 cooperativos de la organización. Si se deja suelto este tema, cualquier momento la organización se verá envuelta en serios problemas legales y éticos al respecto.

El 82% indica que la cooperativa si presenta un código de ética, del cual no comenta mucho debido al desconocimiento de su utilidad y contenido.

El 58% de los servidores afirma que no mantiene cuestiones éticas que sean abordadas en encuestas de clima organizacional, evaluaciones o herramientas análogas, seguramente porque dentro de su propia cultura ancestral, confían en la palabra e integridad de las personas ligadas directamente a la organización.

El 82% de los servidores dicen que la cooperativa si mantiene combate todo tipo de acosos a sus colaboradores, pero tampoco llevan registros al respecto.

Se interpreta, que el compromiso ético en la Cooperativa de Ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., está considerado a nivel organizacional de manera aun marginal, pero falta mucho por hacer ya que mantiene una legislación basada en el código de ética empresarial. En forma general se puede aducir que la responsabilidad social cooperativa se ha convertido en algo más que cumplir o acatar las exigencias legales que se estipulan en este campo; es ir más allá integrando la RC en los valores, el gobierno, la estrategia y las operaciones en general de las entidades financieras. Por ende, los valores éticos deben impregnarse en cada una de los fragmentos que componen los procesos de una cooperativa incluyendo, al equipo directivo que la integre.

Gobernabilidad cooperativa

Gobernar bien, con sabiduría, conocimiento y visión de futuro, es la ardua tarea pendiente de toda gestión administrativa. En el modelo de las empresas asociativas solidarias, este proceso se dificulta aún más por el carácter democrático y participativo en la toma de las decisiones. Las aptitudes, competencias, decisiones y motivaciones de quienes han sido elegidos para gobernar, mediante votación de los asociados, que son a su vez dueños y gestores, resultan siendo en la práctica un conjunto de intereses contrapuestos al bien común. Al respecto:

Tabla 4-12: Gobernabilidad cooperativa

DESCRIPCIÓN	SI	NO	SI	NO	TOTAL
¿Cuenta con una política de adhesión de socios, abierta, sin discriminación por razones de orientación sexual, ¿diferencias socioeconómicas o físicas, origen nacional, edad, religión, raza o género?	55	5	92%	8%	60
¿Posee una normativa destinada a prevenir y castigar abusos de poder de sus integrantes?	35	25	58%	42%	60
¿Posee una normativa destinada a prevenir y castigar fraudes por uso de información privilegiada en beneficio propio?	30	30	50%	50%	60
¿Posee una normativa destinada a controlar y castigar el soborno y otras prácticas de corrupción?	25	35	42%	58%	60
¿Posee un sistema de control interno y auditoría que detecte de manera inmediata y sugiera sancionar a quienes manipula o maquillan la información administrativa, contable, financiera o crediticia?	20	40	33%	67%	60
¿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 para denunciar actos de corrupción?	60	0	100%	0%	60
¿Posee mecanismos formales para evitar cualquier tipo de influencias sobre el voto de los Representantes a la Asamblea?	50	10	83%	17%	60
¿Utiliza espacios en medios de comunicación independientes como vías para informar a los socios sobre temas importantes de la cooperativa?	55	5	92%	8%	60
¿Cuenta con Comisiones de Trabajo para tratar temas o proyectos específicos?	60	0	100%	0%	60
¿La cooperativa combate todo tipo de acosos a sus colaboradores?	60	0	100%	0%	60
¿Procura que participe el mayor número de personas en las Comisiones de Trabajo y en los órganos decisorios?	50	10	83%	17%	60

Fuente: Elaboración propia a partir del método de análisis estadístico

Realizado por: Salazar, Darwin, 2021.

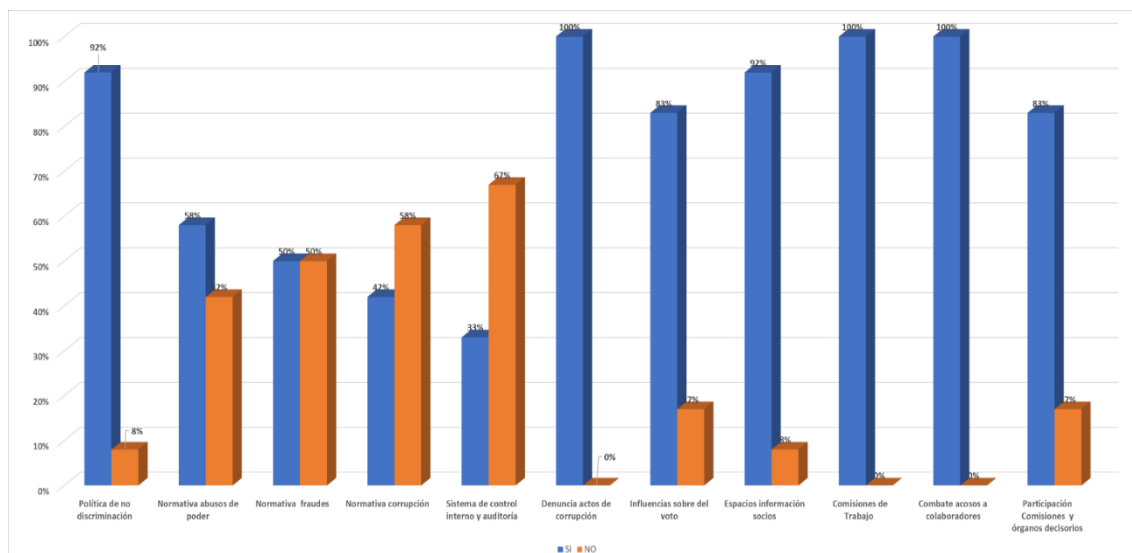


Ilustración 4-12: La gobernabilidad dentro de la Cooperativa

Realizado por: Salazar, Darwin, 2022.

El 92% de los servidores indica que la COAC si cuenta con una política de adhesión de socios, abierta, sin discriminación por razones de orientación sexual, esto es el equivalente a una política de puertas abiertas que facilita la gobernabilidad institucional.

El 58% de servidores afirman que la COAC si posee una normativa destinada a prevenir y castigar abusos de poder de sus integrantes, lo cual implica el fomento de la disciplina como un componente básico para el fomento de la gobernabilidad.

El 50%, comenta que la COAC si posee una normativa destinada a prevenir y castigar fraudes por uso de información privilegiada en beneficio propio la otra mitad dice que no. De allí se ratifica por ejemplo el hecho de que el código de ética es solo un dato que deber estar lineado a algún requisito señalado por el organismo de control de conformidad a lo que dispone la normativa del sector.

El 67%, afirma que la COAC no posee un sistema de control interno y auditoría que detecte de manera inmediata y sugiera sancionar a quienes manipula o maquillan la información administrativa, contable, financiera o crediticia en la COAC, este argumento es delicado para la propia sostenibilidad y seguridad financiera de la COAC que de ser cierta, la SEPS posiblemente ya debería obligar a que se genere un plan de contingencia para arreglar el problema, de no logarlo, la Ley dispone otros tipo de actuaciones y sanciones drásticas al respecto.

El 100% de los servidores revelo que si adopta mecanismos formales y frecuentes de comunicación; tales como reuniones, boletines informativos impresos, o envíos de e-mail, así

también el 83%, exterioriza que, si posee mecanismos formales para evitar cualquier tipo de influencias sobre el voto de los representantes a la asamblea, este es otro argumento en pro de una buena gobernabilidad.

El 92% de los socios propone que la COAC si utiliza espacios en medios de comunicación independientes como vías para informar a los socios sobre temas importantes de la cooperativa, como también el 100%, indica que, si cuenta con comisiones de trabajo para tratar temas o proyectos específicos así también la cooperativa combate todo tipo de acosos a sus colaboradores y por último el, 83%, aduce que no se procura que participe el mayor número de personas en las comisiones de trabajo y en los órganos decisorios de la Cooperativa de Ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda.

El éxito de una organización solidaria como a COAC no sólo depende del resultado económico y social, sino también de la capacidad de sus Directivos para gobernar con buenas prácticas en el marco de una sana ética empresarial y de una moral solidaria a toda prueba, basada en la activación de herramientas de control y participación de los actores involucrados en la gestión de la organización y en operatividad de las decisiones individuales y colectivas, que se encaminen al logros de los resultados económicos, sociales y ambientales debidamente validados por los socios y a la vez dueños de la organización.

Elección y renovación de órganos directivos

La magnitud de un análisis de lección y renovación de los organismos directivos de la Cooperativa de Ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., en donde se tiene diferentes factores importantes para determinar quién será elegido y renovado como dirigente. Considerarse que las probabilidades de candidatos varones y miembros del grupo social étnico mayoritario en la jurisdicción son más altas, que mediante los siguientes cuestionamientos:

Tabla 4-13: Elección y renovación de órganos directivos

DESCRIPCIÓN	SI	NO	SI	NO	TOTAL
¿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?	45	15	75%	25%	60
¿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?	50	10	83%	17%	60
¿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.)?	25	35	42%	58%	60
¿Articula instancias formales, a modo de tutorías o pasantías, en donde las personas con más experiencia pueden transmitir sus conocimientos a las nuevas generaciones?	40	20	67%	33%	60

Fuente: Elaboración propia a partir del método de análisis estadístico

Realizado por: Salazar, Darwin, 2021.

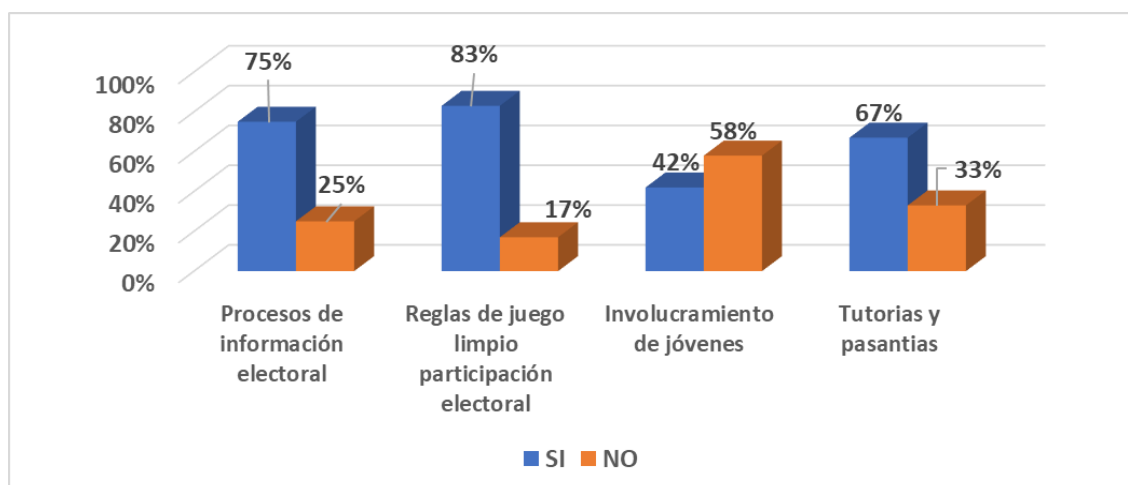


Ilustración 4-13: Relación de indicadores para elección y renovación de órganos directivos

Realizado por: Salazar, Darwin, 2022.

En este tema, el 75% de los servidores indica que, si se difunde los procesos de elección para renovación o elección de nuevos consejeros, en base a criterios de equidad e información sobre las distintas listas de candidatos presentados y sus respectivas propuestas. Solo en la transparencia de los dichos procesos, se logra cimentar también la gobernabilidad.

El 83% de funcionarios sostiene que, si se difunden las “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, mientras que el 12%, sostiene lo contrario.

El 58% de servidores siente que no se implementa un sistema para atraer e involucrar a los jóvenes de la comunidad para integrarlos a procesos que implique su participación como dirigentes en el

corto o mediano plazo en las decisiones institucionales, mientras que el 42%, revelo que sí, lo cual genera una contradicción con respecto a este cuestionamiento.

El 67% de los servidores contesta que la COAC si articula instancias formales, a modo de tutorías o pasantías, en donde las personas con más experiencia pueden transmitir sus conocimientos a las nuevas generaciones, mientras que el 33%, sostiene lo contrario.

Se interpreta que la elección y renovación de órganos directivos se debe fomentar en ser una dirigencia que promueva la sostenibilidad ambiental basado en la RSCoop., en donde el argumento que muchos dirigentes es si la cooperativa moderna puede crear ese valor teniendo en cuenta el concepto de sustentabilidad y sostenibilidad principal o debe tener en cuenta los conceptos contemporáneos. Sin embargo, no es cuestión de elección sino de causa-efecto, ya que las cooperativas que desea crear valor para sus accionistas, de forma perdurable, no tiene más remedio que crecer de forma sostenible.

4.2. Discusión de los resultados

Los autores Almeida y Vélez (2019), indican que, “la RSCoop debe ser un hecho, desde sus principios y valores se establece todo un entramado de actuaciones que garantizan el cumplimiento de determinadas actuaciones sociales.” (p. 43). La Cooperativa de Ahorro y Créditos Maquita Cushun Ltda., en su fortalezas administrativas y operativas en la cual los resultados adujeron que más del 70%, no mantiene un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), de igual manera no mantiene un sistema de Gestión de Responsabilidad Social (RS) y así también el 87%, de los encuestados alegan que la cooperativa no mantiene un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), por ende se analiza cuál o cuáles de estas acciones se proporcionarían por ejecutadas según los principios y valores cooperativos, diversificando la participación de la RSCoop.

De igual manera, Pérez, Salvador, & Gargallo, (2018) hacen énfasis a las organizaciones de Economía Social que representan a la integración de los valores y principios enmarcados por la RSCoop, evidenciando desde perspectiva documental o teórica una ventaja en los mercados de las organizaciones financieras y su aporte al rendimiento economía. Es por eso que dentro de los análisis se hace énfasis la legislación medioambiental, en donde el 90%, aduce que, no conoce dicha normativa pero a pesar de aquello afirma que, si promueven el reciclaje de los residuos generados como papel, plásticos, botellas, residuos de las impresoras y tintas, etc., esto en un 67%, así también el 53%, atestigua que, si existen condiciones adecuadas de luminosidad, control de ruido e higiene en las oficinas, mientras que el 73% indica que, la COAC si ahorra el consumo de agua. Consiguiente, el 67%, testifica que, la COAC no ahorra en consumo de luz. Por ende, se

considera que la tendencia general conlleva a un interés creciente de la cultura social impulsada por la RS.

La RSCoop presenta unas notas distintivas específicas que, si se lo compara con otras instituciones, genera un núcleo fundamental de la investigación realizada en el ámbito de la RS. Todo ello viene a plantear la necesidad de establecer una gestión que, partiendo de la existencia de unos principios cooperativos guíen el buen hacer, y permita tomar decisiones que aprovechen tal empuje hacia la RSCoop, pero sin perjudicar el necesario resultado económico que, como cualquier otra empresa, debe afrontar una cooperativa (Gallardo & Castilla, 2019). Es decir, una vez asumido que las sociedades cooperativas tienen en su propia estrategia interiorizada la realización de sus acciones socialmente responsables, se ejecutara el control bajo cuestionamientos de actuación.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO



**PLAN DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL
COOPERATIVA RSCOOP DE
LA COAC MAQUITA CUSHUN
LTDA. PROVINCIA DE
TUNGURAHUA**



Riobamba -
2022

**DARWIN ALEXANDER
SALAZAR**

5.1. Tema

Diseño del plan de responsabilidad social cooperativa RSCoop de la COAC Maquita Cushun Ltda., provincia de Tungurahua.

5.2. Introducción

La RSCoop conlleva a ser parte de un modelo de gestión para la cooperativa que nace bajo su identidad y esencia, lo cual demanda el cumplimiento de los Principios Cooperativos, ejercidos y complementados por un comportamiento ético y transparente que constituya el desarrollo sostenible e impacte positivamente en la comunidad en donde se desarrolla dicha actividad financiera, para satisfacer las necesidades de las personas asociadas que al igual contribuyan a la mejora de la calidad de vida y la dignidad de los seres humanos.

Las entidades financieras cooperativas deberán consumir una gestión socialmente más responsable y tendiente a profundizar su propia naturaleza solidaria, mediante la medición y profundización de los siete principios del cooperativismo en la que se fundamenta la RSCoop a través de la medición de sus dimensiones, subdimensiones e indicadores. Por consiguiente, se plantea la necesidad de establecer un plan de gestión partiendo de la existencia de los principios cooperativos que guíen la participación de todos, y que de igual manera permita tomar decisiones que fructifiquen el crecimiento institucional como también estimulen la implementación de la RSCoop, sin la necesidad de tener perjuicios económicos.

Se plantea como la importancia de la Responsabilidad Social (RS) en las entidades financieras con la finalidad de evidenciar las existencias de la particularidades en la aplicación de estas actuaciones para las cooperativas por sus diferentes principios y valores específicos, en que generan las prácticas cooperativistas, analizando los aspectos más relativos a las conceptualizaciones e implementaciones estratégicas de la RS en este tipo de entidades financieras como los pertenecientes a las revelaciones públicas o privadas en las actuaciones específicas organizacionales. En este sentido, se ha procedido a diseñar modelo específico para el del plan de responsabilidad social cooperativa RSCoop, reuniendo aspectos técnicos en la que la cooperativa plante para su aplicabilidad.

La presente propuesta va a permitir desarrollar un plan estratégico de mitigación de conflictos económicos, sociales, ambientales aplicadas a la responsabilidad social cooperativa RSCoop esto en bases a los resultados obtenidos y expuestos con anterioridad con la finalidad de estandarizar

los programas y planes propuestos en cada dimensión de análisis, de igual manera fomentar la competitividad con las cooperativas de segmento uno, calificada por la superintendencia de Economía Popular y solidaria (SEPS).

5.3. Objetivo de la propuesta

Desarrollar un plan de la Responsabilidad Social Cooperativo (RSCoop), se sujeta intrínsecamente a las dimensiones consideradas en el análisis de los resultados que en términos generales se vincula a las compromisos, responsabilidades, valores éticos y normativas legales vigentes, como nacionales e internacionales, que proceden de la actividad cooperativistas bajo el servicio financieros a los clientes y socios generando huellas en los diferentes ámbitos sociales, culturales laborales, medioambientales y la ética anti sobornos todo esto ligados a los derechos humanos y ambientales.

5.4. Justificación de la propuesta

El modelo conlleva a la precisión de apartar los procesos en las sociabilizaciones, capacitaciones, retroalimentaciones en temas referentes a la RSCoop, BS, entre otros a los beneficiarios directos e indirectos de la COAC Maquita Cushun Ltda., y de igual manera no dejar de lado a los actores sujetos a intervenir en los temas técnicos en función de generar un correcto modelo de BSCoop, que se sujeta como una herramienta de gestión integral cooperativa y su sustentabilidad.

El plan de RSCoop se desarrolla como un modelo en que se justifica, que las cooperativas consideran la oportunidad de gestión social que se vinculan al desempeño de su actuación estratégica. Por ende, las limitaciones únicamente al cumplimiento de los principios y valores cooperativos, con el desarrollo aplicativo a la actividad sociales bajo el enfoque sostenible. Por tanto, el modelo aplicar es válido para gestionar la RSCoop, más allá de la identidad cooperativa o cultura social innata que se encuentra estipulado mediante el desarrollo de la presente propuesta.

El principal interés de la propuesta implica a la RS en la cooperativa, que incorpora a la RSCoop como fragmentos necesarios de la gestión institucional y posteriormente, que aprecie las potencialidades de la revelación social cooperativa. Además, dentro de los principales beneficiados se encuentran el personal administrativo, operativo de la COAC Maquita Cushun Ltda., como también en instancias externas los socios, clientes, y comunidad.

5.5. Reseña histórica de cooperativa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., fue constituida mediante Acuerdo Ministerial N° 1163, de julio 28 del 1997, en la parroquia de Quisapincha, Cantón Ambato Provincia de Tungurahua, e inscrita en el Registro General de Cooperativas con Número de Orden 6045, del 04 de agosto de 1997. Su estatuto fue reformado mediante memorando N° 0007-DPX-MIES-2011-MEM y acuerdo N° MIES-DPX-2011-003 del 28 de enero de 2011. Además en la actualidad lideramos como una de las mejores cooperativas de ahorro y crédito en los sectores rurales de la provincia de Tungurahua ya somos más de 15 mil socios y clientes, contamos con un equipo de trabajo profesionalmente capacitado, que permite brindar nuestros productos y servicios financieros de calidad de manera ágil y oportuna, fomentando el hábito del ahorro, financiando créditos productivos destinados al sector popular y solidario entre artesanos, agricultores, comerciantes, metalmecánicos, microempresas, estudiantes y grupos de sociedades productivas dado así a un resultado positivo y mejorar económicamente la calidad de vida de nuestros asociados.


Las funciones administrativas establece que las instituciones del sistema financiero conlleven al propósito de aplicar los principios de transparencia, que son parte de los principios básicos de la responsabilidad social y procura la operatividad de los principios del buen gobierno cooperativo, deberá incorporar en sus estatutos, reglamentos, manuales de políticas internas y en la estructura organizacional en los aspectos que se detallen en las resoluciones establecidas bajo cumplimiento obligatorio para todas las instancias de la entidad financiera.

La cooperativa ha desarrollado criterios en los aspectos de gobierno cooperativo y el diagnóstico del sistema de gestión sustentable mediante las auditorías realizadas. Es importante señalar que la Asamblea General, tienen fundamento legal con la Ley Orgánica de economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, en el estatuto de la Cooperativa y su Reglamento interno, en lo que se establece que las cooperativas para su funcionamiento, constaran con una Asamblea General, que es la máxima autoridad de la cooperativa y estará constituida por representantes elegidos en votaciones perdónales, directas, secretas, y obligatorios de los socios. Sus decisiones obligan a los directivos, administrativos, socios y demás órganos de la cooperativa y demás organismos de la cooperativa, siempre y cuando no sean contrarias a las normas jurídicas que rigen la institución financiera.


5.6. Filosofía corporativa de la cooperativa

La filosofía corporativa tiene la importancia de las relaciones con los diferentes colectivos con los que la entidad financiera se interacciona, los llamados agentes de interés atienden a marcar la filosofía actual que incorpora la sostenibilidad en los servicios financieros.


MISIÓN

	La Cooperativa de Ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., enfocada en mejorar las condiciones de vida de todos los socios y clientes, brindando productos y servicios financieros de calidad, competitivos y con opción digital, basado en una cultura organizacional de principios y valores sólidos, con enfoque de responsabilidad social cooperativo y sostenibilidad
---	--


VISIÓN

	Ser la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., referente por su permanente crecimiento, con responsabilidad social y desarrollo tecnológico, aportando al fortalecimiento de la economía popular y solidaria con indicadores financieros solventes y eficientes, contando con personal altamente especializado y comprometido.
---	--


OBJETIVO

	Promover la cooperación económica y social entre los socios procurando la sostenibilidad de lo mismo, de una manera sólida confiable, transparente, desarrollando productos y servicios financieros que satisfacen las necesidades requeridas en la comunidad. Obtener confianza de los socios de nuestro apoyo que entregamos con créditos, impulsando de ejecutar negocios propios, de manera productiva de brindar el cambio desarrollo económico y social.
---	--

VALORES COOPERATIVOS

	<p>Responsabilidad</p> <p>Democracia</p> <p>Igualdad</p> <p>Solidaridad</p> <p>Ayuda mutua</p>
---	--

PRINCIPIOS UNIVERSALES DEL COOPERATIVISMO

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

5.7. Estructura corporativa

En la estructura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., se enfoca a la administración la cooperativa cuenta con los siguientes organismos:

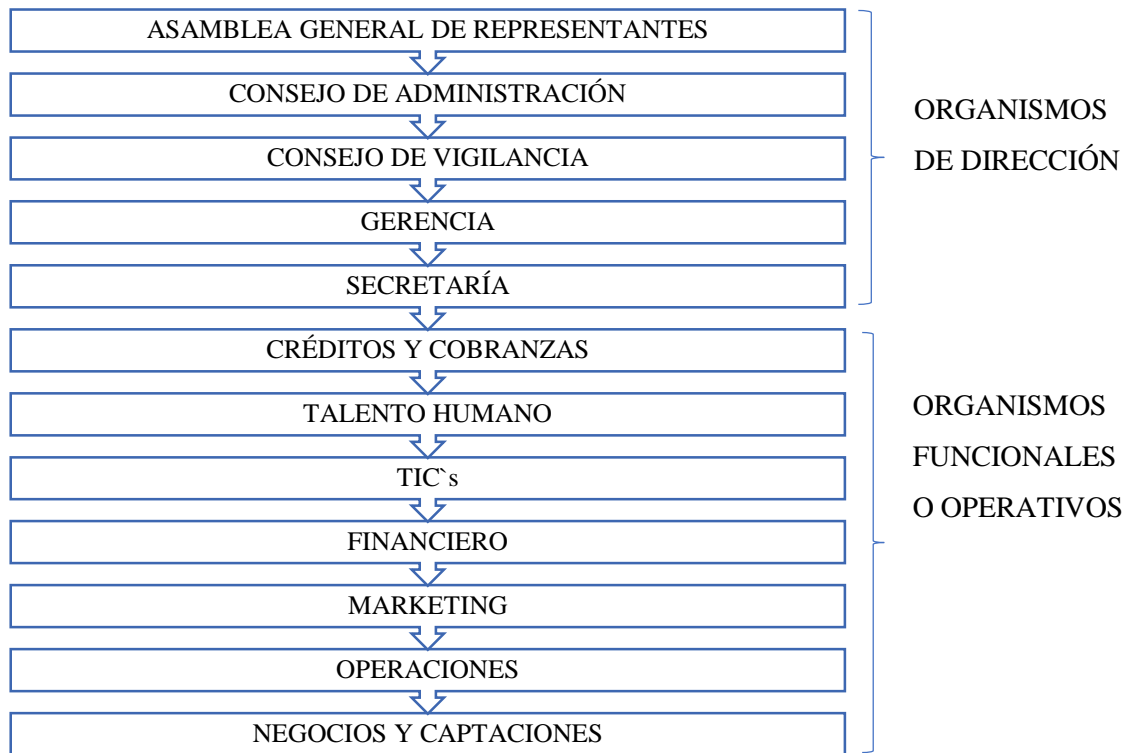


Ilustración 5-1: Estructura corporativa
Realizado por: Salazar, Darwin, 2022.

Además, se desarrolla el Organigrama Estructural con que cuenta la cooperativa y cada uno de sus componentes cumple un papel importante para desarrollar de manera adecuada las actividades de la institución.

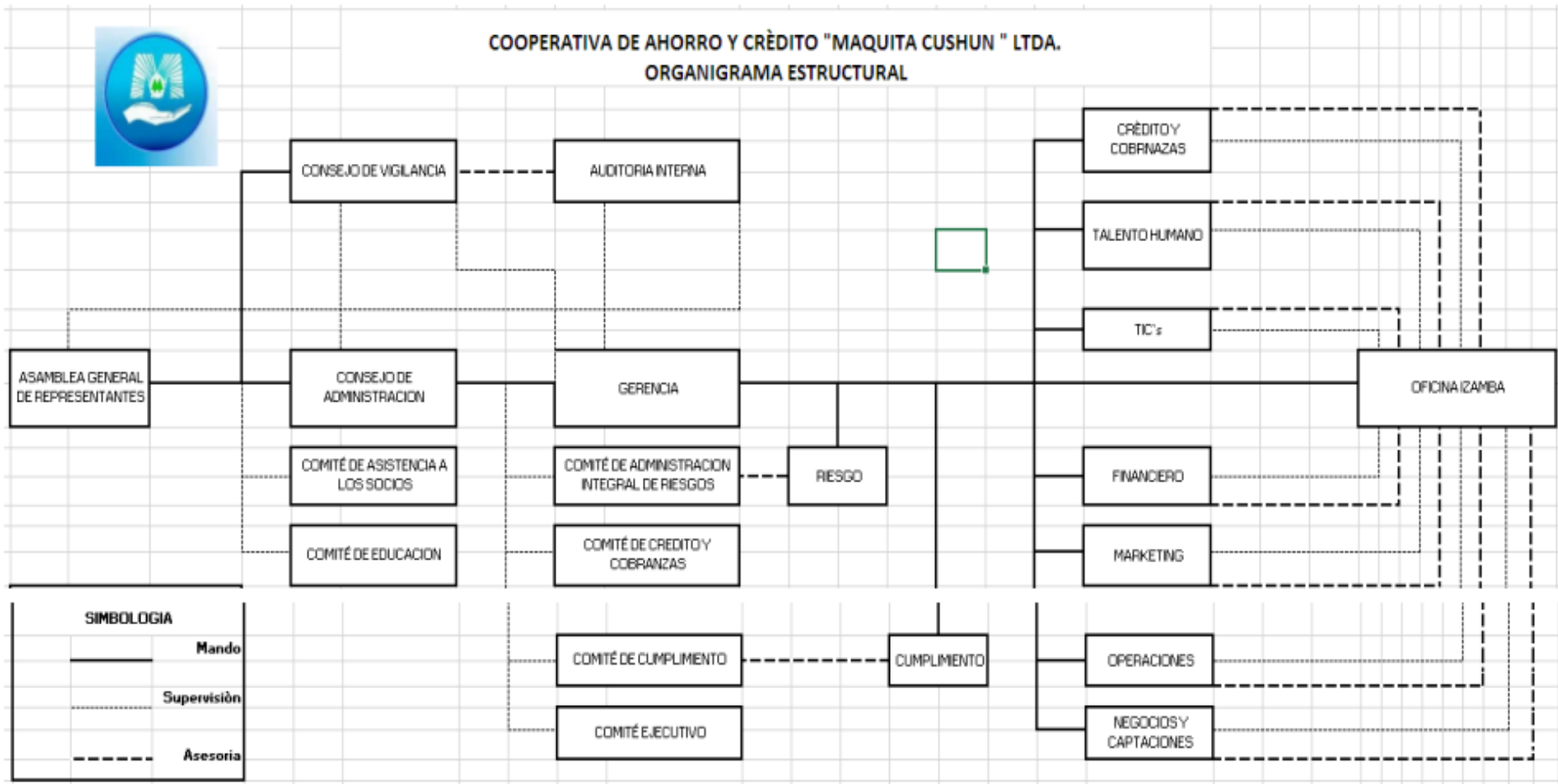


Ilustración 5-2: Organigrama estructural
Realizado por: Salazar, Darwin, 2022.

Tabla 5-1: Diagrama operativo del plan de RSCoop

PROGRAMAS	OBJETIVOS	ÁREA DE RSCOOP RESPONSABLES	ACCIONES	INICIO Y FINAL DEL PROGRAMA	REQUERIMIENTOS	INVOLUCRADOS	PRESUPUESTO	INDICADORES	RESULTADOS ESPERADOS
1. GESTIÓN ECONÓMICO FINANCIERA	Realizar un análisis de las consecuencias económicas financieras mediante los indicadores financieros y consigo tomar las mejores decisiones en la COAC.	Consejo de administración Consejo de vigilancia La alta gerencia Contable Financiera	Fortalecer las políticas y normas que direccionen la correcta aplicación de gestión financiera en la COAC. Socializar la información financiera actualizada mediante capacitaciones continuas al personal administrativo y operativo.	Septiembre 2022 Diciembre 2022	Asesorías Equipos informáticos Materiales de oficina Material didáctico	Personal administrativo Operativo	\$ 1800	% = # de indicadores aplicados / Total de indicadores planificados. % = # de asistentes a la capacitación / número total de trabajadores.	Fomentar una cultura financiera y tributaria donde abarque políticas y normas actualizadas para el buen funcionamiento de la institución financiera
2. GESTIÓN EMPRESARIAL	Proponer una gestión empresarial Cooperativo fundamentándose en los principios, valores y ética universal cooperativa bajo los derechos humano laboral y laborable como también direccionables a sostenibilidad en la Responsabilidad Social Coop.	Consejo de administración Consejo de vigilancia La alta gerencia Contable Financiera Talento Humano Comité de educación Comité de cumplimiento	La COAC debe mantener y establecer un compromiso con la comunidad y los demás grupos de interés mediante el apoyo de los programas de educación, donación, proyectos y otros, y que ayuden a brindar las oportunidades	Septiembre 2022 Septiembre 2024	Asesorías Equipos informáticos Materiales de oficina Material didáctico Locales apropiados para fomentar el desarrollo sostenible de la COAC	Personal administrativo Operativo Recursos humanos Organismos de Control	\$ 12.000	% = # número de auditorías / auditorías planificadas POA % = # de clientes insatisfecho/ total de reclamos % = # de comunicación interna / comunicación empresarial % = # acciones correctivas / total de auditorías	Se impulsa actividades coordinadas con la visión de impulsar competencia y por la necesidad de mejorar la competitividad empresarial, la seguridad por el establecimiento de regulaciones gubernamentales y por la presión de las organizaciones sindicales, el medio ambiente lo ha hecho por la legislación y la sociedad.

			<p>a las personas vulnerables.</p> <p>Establecer políticas de RSCoop divulgación de información que posicione la imagen social de la Cooperativa.</p>					<p>Filosofía corporativa = # de personas comprometidas / total de personal</p>	<p>Crecer sosteniblemente en el mercado con manteniendo políticas RSCoop., clares y filosofía corporativa que atraiga a socios y clientes-</p>
<p>2.1 INNOVACIONES INCORPORADAS</p>	<p>Desarrollar acciones correctivas bajo modificaciones de procesos con las nuevas tecnologías</p>	<p>Consejo de administración Consejo de vigilancia La alta gerencia Comité de educación Comité de cumplimiento</p>	<p>Implantación de la tecnología enfocado a la optimización de procesos.</p> <p>Socializar las nuevas tecnologías innovadoras y las ventajas que estas tienen dentro de los procesos financieros mediante la comunicación interna y externa</p>	<p>Octubre 2022 Diciembre 2022</p>	<p>Asesorías Equipos informáticos Materiales de oficina Material didáctico</p>	<p>Personal administrativo Operativo, clientes, socios, proveedores.</p>	<p>\$ 2.000</p>	<p>% tecnologías aplicadas / tecnologías planificadas</p> <p>%= número de personas capacitada/Total de Volantes entregados</p>	<p>Conllevar a un cambio proceso mediante la aplicación de tecnologías, han garantizado el aumento de la productividad, lo que representa la consolidación en el mercado. A la vez, se ha representado el crecimiento económico de las comunidades.</p>

3. ÁMBITO SOCIAL	Gestionar la implementación de un programa de salud ocupacional para sus empleados, trabajadores y socios.	Consejo de administración Consejo de vigilancia La alta gerencia Comité de educación Comité de cumplimiento	Realizar exámenes médicos de rutina y pre ocupacionales, periódicos, exámenes de retiro al momento de cesar sus funciones para el personal contratado.	Agoto 2022 Diciembre 2023		Personal administrativo Operativo.	\$ 3.000	% = Equipo de trabajo entrenado/ total de plantilla de personal % = # de examen registrados/ total de plantilla de personal	Tener personal con un buen clima laboral y ejecute sus responsabilidades de manera activa comprometida con la cooperativa a ejecutar las metas y objetivos trasados.
3.1. PLAN DE IGUALDAD	Ofrecer a todos los empleadores de la Cooperativa, un trabajo con condiciones dignas en los entornos laborales y sociales con condiciones seguras como estable bajo el cumplimiento normativo de las leyes vigentes, acopladas a las habilidades, responsabilidades, funciones y compromisos de los trabajadores de la COAC	Consejo de administración Consejo de vigilancia La alta gerencia Comité de educación Comité de cumplimiento	Desarrollo de encuentros sociales, culturales y empresariales con la finalidad de integrar a las familias de la COAC Fomentar un plan interno de pautas activas para los colaboradores de la COAC.	Septiembre 2022 Septiembre 2023	Asesorías Equipos informáticos Materiales de oficina Material didáctico	Personal administrativo Operativo, clientes, socios, proveedores.	\$ 800	% = # de personas en condiciones especiales/ total de plantilla de personal % = número de personas en asistida a las pautas activas / total de plantilla de personal	Generar la unión de los colaboradores, sus familiares y la cooperativa Personal altamente motivado para desarrollar sus actividades en la COAC
3.2 FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	Fomentar un plan de capacitación en temas ligados a la educación financieros y a la Responsabilidad Social Coop. Realizar programas de capacitación con respecto a: liderazgo, atención al cliente, gestión administrativa y financiera, riesgo crediticio, y Responsabilidad Social Coop.	Consejo de administración Consejo de vigilancia La alta gerencia Comité de educación Comité de cumplimiento	Desarrollar talleres, charlas que involucre al personal conjuntamente con los socios, y clientes para estar actualizados en los temas de la educación financieros y a la Responsabilidad Social Coop., con la finalidad de dar a conocer sus principales beneficios. Incluir los programas de capacitación anual para la formación del personal administrativo y operativo señalándolo en el POA con la finalidad que los trabajadores se encuentren con las	Septiembre 2022 Diciembre 2022	Asesorías Equipos informáticos Materiales de oficina Material didáctico	Personal administrativo Operativo, clientes, socios, proveedores.	\$ 1.200	% = # de personas asistidas a la socialización / total de plantilla de personal % = # personal capacitado / total de plantilla de personal	Tener un personal altamente calificado con conocimientos educación financiera y responsabilidad social cooperativa. Tener personal capacitado entrenado para resolver conflicto y problemas que se asocien a la cooperativa. Los cambios continuos en la actividad de las organizaciones, hacen al trabajador prácticamente polifuncional.

			aptitudes y actitudes según los cambios del mercado financiero.						
3.3 GRUPO DE INTERÉS E INTER COOPERACIÓN	Elaborar un informe a sus socios y demás grupos de interés para que conozcan sus resultados sociales, económicos y ambientales como también difundir la información en los medios autorizados. Además, se desarrollan alianzas estratégicas que generen la inter cooperación con las organizaciones con fines comunes.	Consejo de administración Consejo de vigilancia La alta gerencia Talento Humano Comité de educación Comité de cumplimiento	Entrega del informe a los responsables de las áreas para su validación Aplicar la socialización de los indicadores sociales, económicos y medio ambientales financieros a todos los grupos de interés. Aplicar las alianzas estratégicas con varias entidades en las cuales comparten filosofía de integración, gestión responsable enfoque al cliente y buenas prácticas empresariales. Establecer normas bajo métodos para seleccionar el proveedor que mantenga una responsabilidad Social. Generar acciones correctivas a los impactos ambientales mediante la involucración del personal administrativo y operativo de la empresa	Octubre 2022 Diciembre 2023	Asesorías Equipos informáticos Materiales de oficina Material didáctico	Personal administrativo Operativo, clientes, socios, proveedores.	\$ 900	% = # de informes despachados / total de informes entregados. % = # de alianzas alcanzadas / total de alianzas planificadas % = Proveedores con RS/ Total de proveedores % = impactos Ambientales / actividades de mitigación ambiental	Mantener informado a la alta gerencia y sus comités las acciones de la entidad financiera como también de los posibles problemas presentados en la cooperativa. Llegar aliarse con Financoop en el que es parte del directorio, la Red Financiera de Desarrollo (RFD), confederación alemana de Cooperativas (DGRV) e ICORED, con las cuales se ha trabajado permanente en temas de vinculación tecnológica informativa e incluso de protección del cliente, como la evaluación Smart Campaign. Lograr que los proveedores a largo plazo mantengan una línea con la RS Generar el fortalecimiento organizativo mediante buenas prácticas ambientales como por ejemplo (imprimir un documento cuando sea necesario)
1. ÁMBITO AMBIENTAL	Fomentar campañas de clasificación de residuos con el personal administrativo,	Consejo de vigilancia La alta	Realizar el Estudio de Impacto Ambiental (EIA) y el respectivo	Septiembre 2022	Asesorías Equipos	Personal administrativo Operativo,	\$ 1.400	% = # de impactos ambientales/	Enmarca las políticas generales de desarrollo sustentable para la

	operativo y la colectividad con el fin de tener puntos verdes en la cooperativa	gerencia Talento Humano Comité de educación Comité de cumplimiento	Plan de Manejo Ambiental (PMA) Desarrollar campañas educativas enfocadas a los socios y colaboradores de las zonas de incidencia de la Cooperativa sobre la clasificación de residuos Incentivo tributario que realicen una actividad productiva y que implementen maquinaria, equipo con mecanismos de producción más limpia, generación de energía de fuente renovable	Septiembre 2023	informáticos Materiales de oficina Material didáctico	clientes, socios, proveedores.		Total, de impactos generados % = # de campañas realizadas/total de campañas planificadas %= # de Incentivos Tributario / total Tributario	conservación del patrimonio natural de la cooperativa y el aprovechamiento sustentable de los recursos propios. Impulsa las estrategias preventivas de eficiencia de recursos, producción más limpia y disminución de la contaminación como herramientas para el mejoramiento del desempeño ambiental y posicionamiento competitivo en el mercado nacional
2. COMPROMISOS ÉTICOS	Fomentar el código de ética anticorrupción tienen la finalidad de mantener un proceso de prevención de Riesgos de Lavados de activos y financiamiento de Debito; continuo eficiente y eficaz de la unidad de Cumplimiento que aplica al sistema de prevención de este riesgo a todos los procesos y niveles de la identidad	Consejo de vigilancia La alta gerencia Talento Humano Comité de educación Comité de cumplimiento	Incluir en los blocks, cartelera, folletos, souvenirs, y Banners publicitarios con visión de responsabilidad social y protección al medioambiente. Estructurar las políticas, procesos, procedimientos, metodologías de evaluación de riesgos y análisis de perfiles de contrapartes con el código de ética anticorrupción. Socializar el código de ética anticorrupción con todo el personal de la cooperativa. Aplicar los cuestionamientos éticos al personal con la	Agosto 2022 Agosto 2023	Asesorías Equipos informáticos Materiales de oficina Material didáctico	Personal administrativo Operativo, clientes, socios, proveedores.	\$ 1.500	% = # publicidad realizada / total de publicidad Planificada. % = # de procesos reestructurados / Total de procesos % = # de personal entrenado/ total de la planilla de personal % = # de cuestionarios realizados/ total de cuestionarios planificados	La finalidad es mantenerse en la mente del consumidor al hacer presencia en todos los medios posibles la publicidad de la sostenibilidad ambiental. Alinearse a nuevos procesos de vinculación social y aceptación de la sociedad. La cooperativa consolida los tramites de cada proceso sin corrupción. Mejorar el clima y el ambiente laboral de la cooperativa

			finalidad de conocer sus perspectivas anticorrupción y clima laboral.						
3. GOBERNABILIDAD COOPERATIVA	Gestionar la gobernabilidad de la cooperativa con los comités y consejos directivos de la bajo una sostenibilidad COAC, y que lamisma conlleve a la toma de acciones correctivas generas por la auditorias de control interno que evidencie las falencias de la cooperativa.	Consejo de vigilancia La alta gerencia Talento Humano Comité de educación Comité de cumplimiento	Tomar acciones inmediatas en casos de corrupción con el personal operativo y administrativo buscando su causa efecto y aplicando la normativa aprobada en la cooperativa. ¿Evidenciar las conformidades e inconformidades de la información administrativa, contable, financiera o crediticia	Agosto 2022 Agosto 2023	Asesorías Equipos informáticos Materiales de oficina Material didáctico	Personal administrativo Operativo, clientes, socios, proveedores.	\$ 1.200	% = # de acciones anticorrupción / total de informes anticorrupción % = # de in conformidades y conformidades / total de acción de la auditoria	La cooperativa consolida los tramites de cada proceso sin corrupción. Mejorar las acciones de los trabajadores mediante mejoras continuas que mitiguen las inconformidades y cumplir con los procesos establecidos en los manuales de la cooperativa.
6.1 ELECCIÓN Y RENOVACIÓN DE ÓRGANOS DIRECTIVOS	La elección de autoridades partidarias se llevará a cabo periódicamente, de acuerdo con sus cartas orgánicas, subsidiariamente por la Ley Orgánica de los Partidos Políticos o por la legislación electoral.	Consejo de vigilancia La alta gerencia Talento Humano Comité de educación Comité de cumplimiento	La Corte Nacional Electoral y las Cortes Departamentales Electorales tendrán a su cargo la conducción de los procesos electorales internos de los partidos políticos. Para la organización y conducción de estos procesos, la Corte Nacional y las Cortes Departamentales Electorales se sujetarán a las disposiciones contenidas en el Estatuto Orgánico de cada partido.	Agosto 2022 Agosto 2023	Asesorías Equipos informáticos Materiales de oficina Material didáctico	Personal administrativo Operativo, clientes, socios, proveedores.	\$ 1200	% = # sufragantes/ Tota de Socios y clientes	Tener procedimientos democráticos y paritarios claros y reglamentarios para la elección de dirigencias en los partidos políticos y agrupaciones ciudadanas, estarán señalados en su Estatuto Orgánico

Fuente: Elaboración propia a partir del método de análisis de la responsabilidad social cooperativa RSCoop

1. Gestión Económico Financiera

En el análisis interpretativo del compromiso económico financiero mediante un fortalecimiento en el plan de educación financiera que conlleva capacitación continua para el personal administrativo, operativo clientes y socios que se vinculan a la Responsabilidad Social Cooperativo y que este conlleve a fortalecer la contingencia en las que se involucre la auditoría financiera. Además, se vinculan a fomentar una cultura financiera y tributaria donde abarque políticas y normas actualizadas para el buen funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda.

La información financiera actualizada involucra a la situación económica que conlleva al examen crítico y sistemático realizado por las auditorías externas e internas y que tiene como finalidad emitir conclusiones bajo un informe sobre las formas en que se han utilizado los recursos y los resultados que se han obtenido con ellos.

2. Gestión Empresarial

La gestión empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., se enfoca a desarrollar la documentación necesaria para el Sistemas de gestión de Calidad, Responsabilidad Social, Seguridad y Ambiente, mediante a aplicabilidad de normativas ISO, que promueve las actividades coordinadas a los procesos con visión de impulsar competencia en el servicio, con productos financieros de calidad, preservando la seguridad y salud de los colaboradores de la cooperativa e igualmente salvaguardando el ambiente bajo la responsabilidad social. Esto ayuda a generar la oportunidad de mejorar la competitividad empresarial, la integridad administrativa y cumplir con las normativas establecidas por las entidades gubernamentales como la SEPS, SRI, y los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD`s).

La gestión empresarial conlleva al crecimiento sosteniblemente en los mercados locales y nacionales, enfocándose a políticas claras y filosofía corporativa que vinculen los Sistemas Integrados en condiciones económicas actuales, bajo los escándalos financieros y las denuncias sociales por un mayor compromiso de las empresas, nos situamos en una etapa de cambio en la que la apuesta estratégica de las empresas es la de las personas.

2.1 Innovaciones incorporadas

Las tendencias de la literatura existente en el campo de la innovación de las nuevas tecnologías que justifican la complementariedad y sinergia entre innovación y RSCoop, incluyendo las obras en materia de sistemas de innovación, en sus ramificaciones tanto nacionales como regionales y sectoriales; considerando las inversiones vinculadas a la innovación tecnológica en los procesos y productos financieros como también a los estudios sociotécnicos y de economía política comparada.

3. Ámbito Social

Uno de los rasgos distintivos de los trabajos que versan sobre sistemas de innovación es la atención que prestan a la organización social y el proceso innovador, en lo que coinciden implícitamente con la agenda de la RSCoop, vinculados a los programa de mitigación de riesgos psicosociales emitido por el Ministerio de Trabajo, y la seguridad y salud de los trabajadores considerando que la innovación social es sustancial, puesto que tienen un compromiso con los trabajadores y comunitario dentro de lo que significa los objetivos planteados.

Los modelos que pueden ser perfectamente aplicable a todo tipo de organizaciones, con el enfoque de mediar las actividades o procesos, que busca valorar y confrontar su aporte al desarrollo sostenible. Por todo ello, toda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., debe tener como parte de sus objetivos estratégicos y fundamentales la gestión de la RSCoop, así podrán dar respuesta efectiva a los entornos en donde operan.

3.1. Plan de igualdad

El plan de igualdad consiste en una serie de medidas que se deben tomar involucrando a todos los empleadores de la Cooperativa, un trabajo con condiciones dignas en los entornos laborales y sociales con condiciones seguros como estables bajo el cumplimiento normativo de las leyes vigentes, acopladas a las habilidades, responsabilidades, funciones y compromisos de los trabajadores de la COAC. Estas medidas resultan de la realización de un diagnóstico previo que reflejará aquellos aspectos a mejorar y potenciar la igualdad de oportunidades. Todo esto debe involucrarse a un plan, que llevará consigo unas acciones concretas que habrá que llevar a cabo para conseguir la mejora.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., deberá cumplir con las características asociadas a la gestión planificada, pero siempre y cuando se haya hecho una previa. En todo caso se deberá tomar medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación mediante la política instalada en la cooperativa y gestionada por las comisiones.

3.2 Formación y capacitación

En la formación y capacitación deberá consolidar las soluciones para tomar conciencia de que los desafíos sociales y medioambientales en la actualidad, y con ello generar un plan de capacitación teniendo en consideración los temas ligados a la educación financiera y a la Responsabilidad Social Coop, por ende, se convierten en una oportunidad para la innovación y el desarrollo de negocios estables e incipientes. De esta forma, la responsabilidad social empresarial se convierte en un impulso decisivo del crecimiento económico, considerando que al involucrar a la empresa en los mercados que se producen en la base piramidal, provoca un nuevo desafío, un nuevo enfoque, una oportunidad para disminuir la pobreza y promover la Sostenibilidad.

3.3. Tipología de la formación

Lo más importante es la educación y la formación de su capital humano en una sociedad que exige, cada vez más, a personas flexibles y creativas al momento de encarar la vida laboral. De esta forma, se apoya a las personas otorgándoles oportunidades a través del desarrollo de nuevas competencias, con el objetivo de enfrentar su campo laboral, el mercado y mejorar su calidad de vida. Los programas de capacitación con respecto a: liderazgo, atención al cliente, gestión administrativa y financiera, riesgo crediticio, y Responsabilidad Social Coop. Conlleva a que la cooperativa se asocie con entidades educacionales, además de aportar una formación centrada en una metodología que impulse el cambio en las personas y fomente una educación permanente, abierta al aprendizaje continuo.

El capital social es necesario entregar competencias que permita a las personas desenvolverse óptimamente en el trabajo, capaces de desarrollar su creatividad, innovación, integrar y promover la inclusión del género femenino y también, de fomentar negocios y emprendimientos que se han convertido en potenciales oportunidades para mejorar la calidad de vida de quienes emprenden, así como de fomentar una economía dinámica y competitiva. La Elaboración de informes a sus afiliados afirmarán los grupos de interés para que conozcan sus resultados sociales, económicos y ambientales como también difundir la información en los medios autorizados.

El sistema debe darse sobre un enfoque de trabajo que produzca un proceso de cambio que dependa de las iniciativas y requerimientos de cada localidad, acorde a sus necesidades y características en los ámbitos demandados.

4. Ámbito ambiental

Una filosofía ambiental forma a dirigir las empresas basado en la asunción y mejora de todo aquello que se deriva de la actividad de una compañía. Permitiendo medir los impactos ambientales ligados a los socios, clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, la sociedad en general. De igual manera su gestión conllevara a la reducción de posibles sanciones legales. Según *Business for Social Responsibility*, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., conllevara a ser socialmente responsables minimizando los riesgos de ser multados, mediante aplicación de la legislación del ambiente TULSMA.

La responsabilidad social Coop. Asociada al ambiente también comprender esta concepción, se parte de una estimativa o cálculo empresarial elemental para la reducción del consumo de recursos o de los desechos y emisiones contaminantes contribuye a reducir el impacto ambiental. La ventaja para una cooperativa radica en que, al disminuir sus gastos energéticos y de eliminación de residuos, aminora insumos y gastos de descontaminación. En buena cuenta, un menor consumo de materias primas redonda en un incremento de la rentabilidad y de la competitividad.

5. Compromisos éticos

Los compromisos enmarcan el código de ética anticorrupción tienen la finalidad de mantener un proceso de prevención de Riesgos de Lavados de activos y financiamiento de Debito; continuo eficiente y eficaz de la unidad de Cumplimiento que aplica al sistema de prevención de este riesgo a todos os procesos y niveles de la identidad considerando las piezas que componen el engranaje de una empresa, incluyendo, por supuesto, a todo el equipo directivo. La existencia de un directivo ético facilita la conexión entre los valores de la sociedad y los de la empresa, aunque esto no asegura el desarrollo de una ética, pues la orientación hacia un compromiso corporativo ético y responsable es algo optativo desde una visión sociocultural y perspectiva funcional.

Los valores éticos con la Responsabilidad Social Coop., se encuentran presenten en la esencia de la estrategia empresarial, ya que pueden ayudar, sin duda, al cumplimiento de los objetivos de la organización, independientemente de su tamaño y ámbito de actuación.

6. Gobernabilidad cooperativa

Una verdadera gobernanza de la innovación social, libre de conflictos e inconvenientes, la sociedad, las COAC'S, el gobierno y los actores académicos, se propone un marco conceptual de identificación de los nexos comunes, tenencia de estrategias compartidas, aplicación y aprendizaje de reacciones.

La gobernanza corporativa para lograr una mejor comprensión de la RSCoop, estimamos que dicho cuerpo teórico es insuficiente, ya que se trata de una visión preponderantemente económica, que no toma en cuenta ni los aspectos sociales ni los fenómenos organizacionales que ocurren en el interior de las corporaciones. Para subsanar, al menos parcialmente, esta situación, proponemos incorporar dos conceptos. El primero es el de institución, desde nuestro punto de vista, este se encuentra en el cruce de lo económico, lo político, lo social y lo psicológico y constituye una referencia fundamental, aunque ambigua y contradictoria, en el establecimiento del sentido social de las organizaciones y, por lo tanto, en cómo es asumida su responsabilidad social.

6.1. Elección y renovación de órganos directivos

En el ámbito administrativo, conlleva a la elección y renovación de organismos directivos en la que se involucra un gran consenso con la parte comisionista de la Cooperativa con la participación de socios, clientes personal administrativo y operativo además, lleva a cabo sus políticas en las que se aprobaron previamente para la participación electoral; bajo la elección de autoridades partidarias se llevará a cabo periódicamente, de acuerdo con sus cartas orgánicas, subsidiariamente por la Ley Orgánica de los Partidos Políticos o por la legislación electoral y consiguiente, se pone énfasis en la necesidad de renovación ética de la política estas se la denomina principio fundamental del ideario de los partidos participantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda.

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Tabla 6-1: Plan de RSCoop Conclusiones y Recomendaciones

Ítems	Conclusiones	Recomendaciones
1. GESTIÓN ECONÓMICO FINANCIERA	La COAC Maquita Cushun Ltda., se encuentra entre las cooperativas de ahorro y crédito que van en ascenso debido a la buena gestión económica financiera, estos crecimientos son reflejados mediante sus indicadores, como de talento humano, cartera, activos, pasivos y patrimonio. Aquello es resultado de que el tema antes mencionado es el prioritario frete a ámbitos sociales y ambientales.	Se recomienda tomar acciones correctivas mediante sus indicadores y generar actividades de gestión, mediante funciones estratégicas que contribuyeran en mayor medida a los resultados de la cooperativa en los ámbitos sociales y ambientales.
2. GESTIÓN EMPRESARIAL	La COAC en el año 2021 mejoro la gestión empresarial debido a la buena organización, control y dirección de las personas encargadas, esto se reflejó con el cumplimiento de los objetivos planteados en el POA, como también, a la correcta implementación del plan estratégico de marketing. El mejoramiento de los procesos en el sistema de calidad se enfoca especialmente a los servicios que oferta, pero en cuanto al tema de Responsabilidad Social se ha observado poco o nada ya que la COAC ha puesto más énfasis a lo económico que a lo social y ambiental.	Se recomienda que dentro del Plan Operativo Anual (POA), se enmarque la Responsabilidad Social, con enfoque estratégico ante la competencia y vincularse de mejor manera con la comunidad.
2.1 INNOVACIONES INCORPORADAS	La COAC Maquita Cushun Ltda., en el último año ha implementado innovaciones tecnológicas con el fin de modificar los procesos y agilizar cada uno de sus trámites, así también ha inaugurado nuevas sucursales con el objetivo de ayudar a más personas a alcanzar sus metas dentro y fuera de la provincia.	Se recomienda desarrollar capacitación continua en socios y clientes para la aplicación de las nuevas tecnologías implantadas por La COAC Maquita Cushun Ltda.
3. ÁMBITO SOCIAL	La COAC Maquita Cushun Ltda., no ha implementado programas de salud ocupacional para sus empleados y trabajadores y menos aún para sus socios, como también no ha desarrollado políticas adecuadas para el fortalecimiento del clima y cultura organizacional de la cooperativa.	Se recomienda que mediante la asociación publico privado la cooperativa impulse programas de salud mediante el ministerio de salud pública del Ecuador y así tener mayor participación social con los socios y futuros socios.
3.1. PLAN DE IGUALDAD	La COAC Maquita Cushun Ltda., en los últimos años ha tenido avances significativos con respecto a la igualdad de género e inserción laboral para acceder a cargos o puestos dirigenciales, así también existe igualdad en tema salarial y así también a la realización de trabajos en cada uno de sus puestos de trabajo, también se denoto que no existe integración entre la cooperativa y los familiares de que trabajan allí.	Se recomienda que la cooperativa impulse la inserción laboral de hombres y mujeres como también de las personas con discapacidad.

3.2 FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	<p>En base a formación y capacitación la COAC Maquita Cushun Ltda., no realiza capacitación personalizada para los distintos puestos de trabajo, solo cuenta con las capacitaciones que realiza la Super Intendencia de Economía Popular y Solidaria que se basa en temas generales que debe saber toda organización.</p>	<p>Se recomienda ejecutar un plan de capacitación continua que enfoque a la responsabilidad social y cooperativa en la comunidad, así también sin dejar de lado ámbitos económicos financieros.</p>
3.4. GRUPO DE INTERÉS E INTER COOPERACIÓN	<p>La COAC Maquita Cushun Ltda., no realizan Inter cooperación con otras cooperativas u organizaciones debido a esto existe una competencia entre todas las cooperativas de la zona para ganar la mayor cantidad de socios, así también no elabora un informe a sus socios y demás grupos de interés para que conozcan sus resultados sociales, económicos y ambientales ya que en los últimos meses ha existido un gran interés de las personas hacia los temas antes mencionados.</p>	<p>Se recomienda tener reuniones periódicas con las empresas aliadas para tomar acciones futuras a las nuevas políticas, y las estrategias basadas en las metas y objetivos establecidos en el POA</p>
4. ÁMBITO AMBIENTAL	<p>En el año 2020 y 2021 la COAC Maquita Cushun Ltda., maneja correctamente el uso de agua como de energía eléctrica utilizando solo la necesaria para el funcionamiento de la cooperativa sin embargo no hay planes internos para el manejo de los desechos que se producen en las oficinas como es la cantidad de papel que se genera por sus actividades.</p>	<p>Se recomienda que la Cooperativa realice mejoramiento en el ámbito ambiental mediante la responsabilidad sostenible de los procesos que se enfoque en el reciclaje de desechos, mediante la integración de puntos verdes dentro de la cooperativa.</p>
5. COMPROMISOS ÉTICOS	<p>Se encontró que la COAC Maquita Cushun Ltda., no mantiene un código de ética en donde está establecido un marco de valores y conductas deseables, que sirvan como referencia para el comportamiento del personal en el ejercicio de sus funciones, en las relaciones laborales y en las interacciones con la población a la que se le otorgan servicios, con la finalidad de tener un correcto funcionamiento del personal en cada área trabajo</p>	<p>Realizar un código de ética acorde a los estándares ya establecidos con el fin de mejorar la conducta de los trabajadores mediante acciones continuas que mitiguen las inconformidades y cumplir con los procesos establecidos en los manuales cooperativos.</p>
6. GOBERNABILIDAD COOPERATIVA	<p>La Coac maquita cushun Ltda. cuenta con varias normativas anticorrupción destinadas a prevenir abuso de poder, fraudes entre otros, pero se observó que el personal no tiene conocimiento acerca de dichas normativas, adicional a eso la auditoría interna no tiene mucha participación en temas ligados a corrupción.</p>	<p>Se recomienda socializar a todo el personal las normativas vigentes que tiene la cooperativa en tema basados a corrupción, adicional se encarga al departamento de auditoría interna realizar una auditoría a todo el personal administrativo y operativo con el fin de detectar la corrupción existente en la cooperativa.</p>
6.1. ELECCIÓN Y RENOVACIÓN DE ÓRGANOS DIRECTIVOS	<p>Se pudo observar que la Coac maquita cushun Ltda. esta está implementando sistemas para atraer a los jóvenes a que se involucren directamente con la cooperativa.</p>	<p>Se recomienda seguir adelante con estos procesos ya que los jóvenes vienen con ideas nuevas para aportar al desarrollo de la cooperativa, adicional a eso la COAC brinda espacio a jóvenes para que realicen tesis o pasantías y a mediano tiempo según el desempeño que tuvieron puede inducir a la contratación de esa persona en un puesto de trabajo.</p>

Fuente: Elaboración propia a partir del método de análisis de la responsabilidad social cooperativa RSCoop

GLOSARIO

Capital social: Es la mirada que describe el nivel de desarrollo de una sociedad y que trasciende los indicadores universalmente establecidos y aceptados, para incorporarles los elementos clima de confianza, capacidad de asociatividad, conciencia cívica y valores éticos (Baena, 2015, pág. 3).

Ciudadanía corporativa: Es la práctica fundamentada en la noción y actitud de las instituciones financieras que se asume a sí misma desde una óptica social, en un campo de actuación humana, integrada por personas en los procesos en continua relación entre sí y con el entorno. Implica concebir a la organización desde su participación como actor cívico con responsabilidades y compromisos (Graterol, 2017, pág. 5).

Desarrollo sostenible: conlleva a satisfacer las necesidades del presente sin comprometer las capacidades que tienen las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades. Por tanto, es la gestión de la cooperativa enfocada en los principios de respeto, compensación y visión. Se persigue un equilibrio entre ella y la sociedad, dado el impacto de sus operaciones o productos en el entorno, especialmente en el medio ambiente (Prieto, 2017, pág. 8).

Compromiso social: es una forma de cooperación que facilita el débito alrededor de objetivos sociales comunes para los grupos de interés, que, según la OIT, comprende todo tipo de negociaciones y consultas e incluso el mero intercambio de información entre representantes de los gobiernos, los empleadores y los trabajadores sobre temas de interés común relativos a las políticas económicas y sociales (Camacho, 2015, pág. 12).

Inversión social: Es el mecanismo para establecer las prácticas de RSCoop, de una cooperativa o entidad financiera considerando un enfoque estratégico en la utilización de los recursos a desplegar, en el que se identifique la creación de valor y el retorno de lo invertido (Carrillo, 2015, pág. 15).

Mercadeo social: Es el desarrollo de campañas que tienen como objetivo incidir en la modificación de actitudes y conducta en las personas, principalmente en el consumidor, para impulsar su compromiso activo con una causa o concepto. Esta es una forma de impulsar el cambio social (Jalal, Ramos, & otros, 2015, pág. 11).

Modalidades de gestión: Son las categorías de acción por las cuales una empresa decide ejecutar sus estrategias de responsabilidad social: Gestión propia, gestión compartida y apoyo a

terceros. Ésta última involucra su modalidad donaciones, uso de recursos propios, voluntariado y mercadeo filantrópico (Carrillo, 2015, pág. 12).

Compromiso RSCoop: Tiene la obligación que contrae las cooperativas de cumplir con sus responsabilidades sociales, ambiental, económico, respecto a las necesidades y requerimientos, verbales o escritos, de sus diferentes grupos de interés (Salinas, 2013, pág. 25).

Construcción sostenible: Es aquella que busca el ahorro, la eficiencia y los recursos de bajo impacto medioambiental, teniendo en cuenta todos los elementos del proceso administrativos y operativos es decir en el diseño, materias primas gestión social comunitario y gestión de residuos que generan las entidades financieras (Alea, 2015, pág. 13).

Consumo responsable: Proceso de toma de decisión de compra que incorpora, además de las variables precio y calidad, criterios éticos de carácter social y medioambiental relacionados con la conducta y comportamientos de los grupos de interés involucrados en la cadena de valor del producto o servicio final (Fernandèz, 2015, pág. 20).

Gobierno corporativo: Reglas, normas y compromisos que definen y expresan la gestión y el comportamiento de una entidad financiera (Martín, 2018, pág. 17).

Inversión socialmente responsable: Categoría de inversión en la que el inversor toma sus decisiones en base a criterios de sostenibilidad o ambientales, sociales y de Gobierno Corporativo, además de los meramente financieros (Graterol, 2017, pág. 30).

Sostenibilidad: Es el nuevo paradigma económico respetuoso con los valores sociales y medioambientales que se fundamenta en el mejor desarrollo de la sociedad actual y el de las generaciones futura (Hernández E. , 2013, pág. 18).

Voluntariado corporativo: Programas empresariales para ayudar a la comunidad, con iniciativas ejecutadas por los trabajadores y apoyadas por la dirección, de tal forma que el empleado pasa a ser un embajador de la empresa en dicha comunidad (Moreno, 2015, pág. 30).

BIBLIOGRAFÍA

- Alea, A. (2015). *Responsabilidad social empresarial. Su contribución al desarrollo sostenible*. Recuperado de: <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/7232/retrieve>.
- Almeida, P. M., & Velez, P. P. (2019). *Modelo de gestión social para la cooperativa de ahorro y crédito cámara de comercio del cantón Bolívar Ltda*. Recuperado de: <https://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/1171/1/TTAE40.pdf>.
- Arcas, L., & Briones, P. (2016). *Responsabilidad social empresarial de las cooperativas I*. Recuperado de: <https://www.cegea.upv.es/files/2017/11/Arcas-Briones.-RESPONSABILIDAD-SOCIAL-EMPRESARIAL-DE-LAS-COOPERATIVAS-2.pdf>.
- Arias, E. (2019). *Investigación exploratoria*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-exploratoria.html>.
- Arias, F. G. (2014). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme.
- Baena, G. (2015). *licenciada en Ciencias de la Información*. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/investigacion-bibliografica/>.
- Barba, B., & Gavilánez, V.. (2016). *Gestión social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de una provincia ecuatoriana*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661268003/582661268003.pdf>.
- Caldera, M., Barrios, R., & Garizábal, D. (2019). *Responsabilidad social empresarial en las cooperativas multiactivas de barranquilla: dimensión interna*. Recuperado de: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/7537/6771>.
- Camacho, J. (2015). Las normas de responsabilidad social, su dimension en el ambito laboral de las empresas. *Revista latinoamericana de derecho social*, 6.
- Carrillo, A. (2015). *Métodos de la investigación: población y muestra*. Recuperado de: <http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>.
- Castro, M. . (2018). *Los Principios Cooperativos y la Responsabilidad Social Cooperativa RSCoop*. Recuperado de: <http://eps.comeva.com.co/publicaciones.php?id=45109>.
- Coba, M., Díaz, C., Zurita, M., & Proaño, L.. (2017). La Responsabilidad Social en las empresas del Ecuador. Un test de relación con la imagen corporativa y el desempeño financiero. Cordova-Venezuela: *Ingeniería industrial. Actualidad y nuevas tendencias, vol. V: Universidad de Carabobo*.
- COOPERATIVAS DE LAS AMERICAS (ACI). (2014). *Responsabilidad Social Cooperativa*. Recuperado de: <http://www.aciamericas.coop/Responsabilidadsocial-cooperativa-220>.
- Fernandèz, R. (2015). *Responsabilidad Social Corporativa: Características*. ECUA.
- Gallardo, V. D., & Castilla, P. F. (2019). *Modelo de gestión para la responsabilidad social en cooperativas*. Recuperado de: <https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustria>

l/RevistaEconomiaIndustrial/396/GALLARDO%20V%C3%81ZQUEZ%20Y%20CAS
TILLA%20POLO.pdf.

- García, C. (2018). *Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionario*. Recuperado de: <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elcuestionario.pdf>.
- González, B. , Narváez, Z. C., & Erazo, Á. C. (2020). *La gestión de responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia del Azuay y su retorno financiero*. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i1.1135>; Dom. Cien., ISSN: 2477-881.
- González, L., & San Bartolomé, J. C. (2013). *El compromiso responsable del cumplimiento de los principios cooperativos*. Argentina: COOPERAR- Conferencia Nacional ACI Américas .
- Graterol, R. (2017). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de: <https://jofillop.files.wordpress.com/2011/03/metodos-de-investigacion.pdf>.
- Hernández, E. (2013). *Investigación correlacional*. Recuperado de: [file:///C:/Users/BIOSTAR/Downloads/capitulo3%20\(1\)_unlocked.pdf](file:///C:/Users/BIOSTAR/Downloads/capitulo3%20(1)_unlocked.pdf).
- Hernández, R. (2014). *Investigación cuantitativa, cualitativa y mixta*. Recuperado de: <https://recursos.ucol.mx/tesis/investigacion.php>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la investigación*. Mexico: Hill Interamericana de Mexico.
- Jalal, J., Ramos, M., (2015). *Metodos de investigacion*. Recuperado de: https://metfahusac.weebly.com/uploads/6/5/0/9/65099471/informe_creativo-grupo_5.pdf.
- Ley Organica de Economía Popular y Solidaria. (2014). *Registro Oficial 444 de 10-may.-2011 - Ultima modificación: 12-sep.-2014*. Recuperado de: <http://apps.ieps.gob.ec/Generador/archivos/2015/2/2/LOEPS.pdf>.
- Lizet, C., & Angel, P. (2016). *Responsabilidad social en las empresas Cooperativas*. Recuperado de: <https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/5208/1/Responsabilidad%20Social%20en%20las%20Empresas%20Cooperativas.pdf>.
- López, R., & Fachelli, S. (2016). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Recuperado de: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf.
- Martín, F. M. (2018). *La responsabilidad social corporativa en las cooperativas agroalimentarias de Castilla y León*. Recuperado de: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/49453/1/T40314.pdf>.
- Meneses, J., & Rodríguez, D. (2017). *El cuestionario y la entrevista* . Recuperado de: http://femrecerca.cat/meneses/files/pid_00174026.pdf.
- Moreno, P. R. (2015). *Los Stakeholders y la Responsabilidad Social Corporativa*. Recuperado de: <http://www.iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2015/03/Capitulo-13-.pdf>.

- Olit, B. F., Muñoz, T. J., Fernández, I. Á., Martínez, C. V., & Ferrero, F. I. (2017). *La Economía Social como polo de utilidad social*: Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/275519278_LA_RESPONSABILIDAD_SOCIAL_DE_LAS_COOPERATIVAS_DE_CREDITO_PROPUESTA_DE_UN_MODEL_O_DE_MEDICION.
- Organización Internacional del Trabajo. (2021). *El trabajo: De la Invisibilidad al Trabajo bajo la Responsabilidad Social*. Recuperado de: <https://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm>.
- Otzen, T., & Monterola, C. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio*. Scielo.
- Pérez, S. J., Salvador, L. E., & Gargallo, C. A. (2018). *El impacto social de las cooperativas a través de las prácticas de rse: factores relevantes y resultados mediante el estudio de casos*. Recuperado de: <http://ciriec.es/wp-content/uploads/2017/07/COMUN-107-TG-PEREZ-ESTEBAN-ok.pdf>.
- Piedra, M., Hinojosa, C., Guevara, S., & Erazo, G. (2019). *Responsabilidad Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador: Una Medición desde la Web*". ISSN1317-0570~Depósito legal ppi199702ZU31.
- Prieto, B. J. (2017). *El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n46/0123-1472-cuco-18-46-00056.pdf>.
- Rodríguez, P., Fuentes, J., & Sánchez, S. (2020). *Deficiones y clasificación de métodos científicos de la investigación*. Recuperado de: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=10484:educacion-inocuidad-alimentos-clasificacion-de-investigacion&Itemid=41279&lang=es.
- Ruiz, M. (2012). *Enfoque mixto*. Recuperado de: http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_mixto.html.
- Sabino, C. (2016). *El proceso de la Investigación*. Caracas: Recuperado de: https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion_carlos-sabino.pdf.
- Salazar, M., & Paravic, K. (2019). *Los métodos cualitativo y cuantitativo en la enseñanza de la investigación en enfermería*. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192009000100008&script=sci_arttext&tlng=pt.
- Salinas, P. J. (2013). *Metodología de la investigación científica*. . Recuperado de: http://botica.com.ve/PDF/metodologia_investigacion.pdf.
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2016). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- San Bartolomé, J. C. (2013). *La Responsabilidad Social Cooperativa y su medición a través del Balance Social Cooperativo: SEPS*. En *Segundas Jornadas de Supervisión de la*

Economía Popular y Solidaria Internacional.

https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/PPT%20Balance%20Social_Juan%20Carlos%20San%20Bartolom%C3%A9.ppt.pdf/b25ac6c3-588d-461f-9b3a-45c72000d6cf.

Server, I., & Villalonga, G.. (2019). *Cooperativismo y responsabilidad social*. Recuperado de: <https://www.aciamericas.coop/Responsabilidad-social-cooperativa-220>.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2019). *Boletines Mensuales, Captaciones y Colocaciones del Sector Financiero Popular y Solidario*. Recuperado de: <https://www.seps.gob.ec/estadisticas?productos-estadisticos>.

Vargas, S., & Vaca, A.. (2015). *Responsabilidad Social Corporativa y cooperativismo: Vínculos y potencialidades*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/174/17405315.pdf>.

Vargas, S., & Vaca, A. (2015). *Responsabilidad Social Corporativa y cooperativismo*: Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/174/17405315.pdf>.

Vilanova, M., & Dinarès, M. (2009). Gestión de la responsabilidad social de la empresa (RSE) en las pymes Modelo de Indicadores de RSE para Pymes. *Instituto de Innovación Social. ESADE Business School. Universitat Ramon Llull*.

Yamira, M., Alfonso, A., & Ojeda, L. (2016). Instrumentos para la Gestión de la Responsabilidad Social Cooperativa . *Revista de Cooperativismo y Desarrollo*.



ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA

MODELO DE CUESTIONARIO: ESTUDIO DEL IMPACTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL COOPERATIVA ENCUESTA A DIRIGENTES, ADMINISTRADORES Y FUNCIONARIOS FORMACION GENERAL DEL ENTREVISTADO	
Edadaños	Sexo: Hombre () Mujer ()
CARGO DEL ENTREVISTADO	Dirigente () Gerente General () Jefe de Oficina o Agencia () Director departamental () de que departamento área..... Funcionario () de que departamento área..... Otro () señale cual.....
Años de experiencia en la cooperativa en el cargo o designación.....años Formación: Post Grado () Pre Grado () tecnólogo () Bachiller () Otro () Cual..... Título Profesional	
1. GESTION ECONÓMICO-FINANCIERA	
La COAC presenta a tiempo sus estados financieros a la SEPS Si () No ()	
La COAC ha desarrollado un buen sistema de control interno y auditoría financiera Si () No ()	
La COAC capacita a los funcionarios para aplicar la normativa contable financiera Si () No ()	
La COAC capacita a los Dirigentes para controlar la aplicación la normativa contable financiera Si () No ()	
La COAC capacita sus socios en Educación Financiera Si () No ()	
La COAC ha sido intervenida por la SEPS Si () No ()	
La COAC ha implementado programas de contingencia financiera dispuestos por la SEPS Si () No ()	
La COAC informa como dispone la Ley sobre su situación económico financiera a sus socios Si () No ()	
La COAC ha sido sancionada por el SRI Si () No ()	

2. GESTION EMPRESARIAL					
Gestión empresarial: Herramientas de gestión empresarial					
			Como valora Usted la utilidad de dicha 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?					
			Cual presume es el Impacto causado-Resultados por la incorporación de dichas acciones en la COAC		
	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				
	SI	NO	N/C	OBSERVACIONES /EVIDENCIAS
La COAC tiene un gran clima y cultura laboral				
¿La COAC desarrolla actividades sociales, culturales y deportivas en la que se involucran socios, funcionarios, administradores y dirigentes?				
¿La COAC ha implementado programas de salud ocupacional para sus empleados y trabajadores?				
¿La COAC ha implementado programas de salud para sus socios?				
Siente que la COAC desarrolla una política adecuada para el fortalecimiento del clima laboral de la cooperativa es.				

PLAN DE IGUALDAD			
	SI	NO	OBSERVACIONES /EVIDENCIAS
¿Dispone su organización de un Plan de Igualdad entre hombre y mujeres para acceso a cargos o puestos dirigenciales?			
¿Dispone su organización de un Plan de Igualdad entre hombre y mujeres en el tema salarial?			
Siente que hombres y mujeres tiene los mismos deberes, consideraciones y derechos en la COAC			
¿Dispone su organización de un Plan de conciliación Cooperativa, - servidos-familia del servidor?			
Si considera existe un plan de conciliación, se benefician de ello toso los servidores de la COAC			
FORMACION Y CAPACITACION			
	SI	NO	OBSERVACIONES /EVIDENCIAS
¿Dispone su organización de un Plan de formación?			
¿En lo último 3 años recibió capacitación			Si la respuesta es SI: En que áreas:
Considera que hay oportunidades de capacitación para todos los servidores, dirigentes y administradores en la COAC			

TIPOLOGÍA DE LA FORMACIÓN REALIZADA EN LOS ULTIMOS AÑOS					
			PRIORIDAD EN EL FUTURO		
	SI	NO	ALTA	MEDIA	BAJA
En los años 2019, 2020 y 2021, recibió formación para mejorar sus habilidades y competencia técnicas para el desarrollo de sus responsabilidades					
En los años 2019, 2020 y 2021recibió formación para mejorar sus habilidades personales (Liderazgo, hablar en público, atención al socio, etc.)					
En los años 2019, 2020 y 2021recibió Formación gestión administrativa, contable o financiera					
En los años 2019, 2020 y 2021recibió Formación ámbito Crediticio					
En los años 2019, 2020 y 2021recibió Formación ámbito Riesgos					
Formación ámbito Recuperación de cartera					
En los años 2019, 2020 y 2021recibió Formación Balance Social Cooperativa					
En los años 2019, 2020 y 2021recibió Formación ámbito responsabilidad Social Cooperativa					
Otra (especificar).....					

GRUPO DE INTERÉS E INTER COOPERACIÓN			
	SI	NO	OBSERVACIONES /EVIDENCIAS
¿La organización elabora un informe a sus socios y demás grupos de interés para que conozcan sus resultados sociales, económicos y ambientales?			
¿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 cooperativos y/o organizaciones?			
Especifique el ámbito de las acciones de Inter cooperación:			

¿Tiene la organización política de Responsabilidad Social, para elegir a sus proveedores?			
¿ha identificado a sus principales públicos de interés (socios, proveedores, Estado, Universidades, etc.), conociendo y analizando sus expectativas y puntos de vista con respecto a la cooperativa?			
. ¿La cooperativa contemplan tres o más de los siguientes públicos de interés: público interno proveedores, usuarios/asociados, comunidad o gobierno?			
¿comunica los socios y demás 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 un plan de gestión ambiental?			
¿Se conoce y cumple la legislación medioambiental aplicable al ámbito del negocio de intermediación financiera?			
¿Se pesan, clasifican o reciclan los residuos generados (¿papel, plásticos, botellas, residuos de las impresoras y tintas, etc)?			
¿existen condiciones adecuadas de luminosidad, control de ruido e higiene en las oficinas?			
¿la COAC Ahorra consumo de agua?			
¿La COAC Ahorra consumo de luz?			
¿La COAC Reutiliza Papel (recicla)?			
¿Utiliza el Intranet u otros medios informáticos para la comunicación oficial interna y externa?			
¿Cuenta con Puntos Verdes dentro de la COAC?			
¿Contribuye con recursos o acciones ambientales a la comunidad (¿instalación de puntos verdes, forestación, educación ambiental entre otros?			

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, sin discriminación por razones de orientación sexual, ¿diferencias socioeconómicas o físicas, origen nacional, edad, religión, raza o género?			
¿Posee una normativa destinada a prevenir y castigar abusos de poder de sus integrantes?			
¿Posee una normativa destinada a prevenir y castigar fraudes por uso de información privilegiada en beneficio propio?			
¿Posee una normativa destinada a controlar y castigar el soborno y otras prácticas de corrupción,			
¿Posee un sistema de control interno y auditoría que detecte de manera inmediata y sugiera sancionar a quienes manipula o maquillan la información administrativa, contable, financiera o crediticia?			
¿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 para denunciar actos de corrupción?			
¿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?			

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?			

ANEXO B: ESTADOS FINANCIERO DE LA COAC MAQUITA CUSHUN LTDA.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
MAQUITA CUSHUN LTDA.**

Estado Pérdida y Ganancias

Oficina: Consolidado	Fecha: 31/12/2021	
Código	Cuenta	
4	GASTOS	4.021.674,72
4.1	INTERESES CAUSADOS	2.108.753,35
4.4	PROVISIONES	444.964,22
4.5	GASTOS DE OPERACIÓN	1.445.124,08
4.7	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	1.521,01
4.8	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	21.312,06
TOTAL		4.021.674,72
5	INGRESOS	4.057.178,32
5.1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	3.964.108,90
5.2	COMISIONES GANADAS	43.901,84
5.6	OTROS INGRESOS	49.167,58
TOTAL		4.057.178,32
Utilidad:		35.503,60

ANEXO C: BALANCE GENERAL DE LA COAC MAQUITA CUSHUN LTDA.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
MAQUITA CUSHUN LTDA.**

BALANCE GENERAL

Oficina: Consolidado	Fecha: 31/12/2021	
Codigo	Cuenta	Saldo
1	ACTIVO	31542554,00
11	FONDOS DISPONIBLES	5431923,72
13	INVERSIONES	3555875,55
14	CARTERA DE CRÉDITOS	20752689,72
16	CUENTAS POR COBRAR	414516,13
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO,...	880581,08
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	386266,59
19	OTROS ACTIVOS	120701,21
TOTAL ACTIVO		31.542.554,00
2	PASIVOS	28001409,26
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	26274432,05
25	CUENTAS POR PAGAR	840941,81
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	883197,12
29	OTROS PASIVOS	2838,28
TOTAL PASIVOS		28.001.409,26
3	PATRIMONIO	3541144,74
31	CAPITAL SOCIAL	1158874,44
33	RESERVAS	2334909,88
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	11856,82
36	RESULTADOS	35503,60
TOTAL PATRIMONIO		3.541.144,74
Utilidad:		0,00
Pasivo + Patrimonio+Utilidad:		31.542.554,00



epoch

**Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje**

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL**

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 12 / 07 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: DARWIN ALEXANDER SALAZAR BARRIONUEVO
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Título a optar: INGENIERO DE EMPRESAS
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.

1300-DBRA-UTP-2023