



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“EL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS  
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL SEGMENTO 2 Y SU  
APORTE AL DESARROLLO EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO  
2016 – 2017”**

**Proyecto Presentado Previo a la Obtención de Título de Ingenierías en Contabilidad y  
Auditoría, CPA.**

**Autores:**

María Carmen Choloquina Ayala

Myriam Beatriz Palomo Guashco

**Tutora:**

Ing. Sandra Peñaherrera

**Latacunga – Ecuador**

Febrero 2019

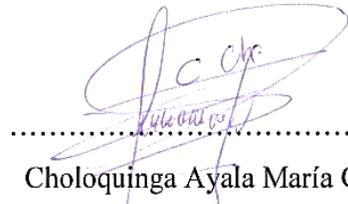
## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, Palomo Guashco Myriam Beatriz y Choloquina Ayala María Carmen, declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: “EL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL SEGMENTO 2 Y SU APOORTE AL DESARROLLO EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2016 – 2017”, siendo la Ing. Peñaherrera Acurio Sandra Jaqueline, Tutora del presente trabajo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.



.....  
Palomo Guashco Myriam Beatriz  
C.I. 180543043-4



.....  
Choloquina Ayala María Carmen  
C.I. 050370966-9

## **AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título: “**EL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL SEGMENTO 2 Y SU APOORTE AL DESARROLLO EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2016 – 2017**”, de Palomo Guashco Myriam Beatriz y Choloquina Ayala María Carmen, de la carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Febrero - 2019



.....  
**Tutor de Proyecto de Investigación.**

Ing. Sandra Jaqueline Peñaherrera Acurio

1803337326

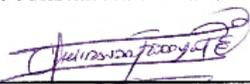
## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

### APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, las postulantes: Palomo Guashco Myriam Beatriz y Choloquina Ayala María Carmen, con el título de Proyecto de investigación: “**EL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL SEGMENTO 2 Y SU APOORTE AL DESARROLLO EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2016 – 2017**”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto. Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, febrero 2019

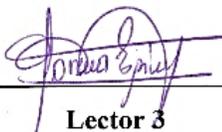
Para constancia firman:



**Lector 1 (Presidente)**  
Dr. Msc. Freddy Miranda  
CC: 050229870-6



**Lector 2**  
Ing. Msc. Julio Salazar  
CC: 050117350-4



**Lector 3**  
Ing. Msc. Lorena Espín  
CC: 050292295-8

### **AGRADECIMIENTO**

*A Dios por regalarme la vida y permitir que mis sueños se hagan realidad por concederme fortaleza y sabiduría en momentos de necesidad.*

*A mi madre Agustina Guashco por brindarme su confianza y amor en todo momento, por ser el pilar fundamental que guía mi vida y sobre todo por ser la fortaleza para peRSverar y no desmayar en el transcurso a cumplir mi objetivo, con mucho amor y cariño este proyecto a ti madre querida, ya que sin el apoyo de ella, no hubiese podido cumplir con este sueño anhelado.*

***Myriam Beatriz Palomo Guashco***

## **AGRADECIMIENTO**

*Al finalizar este trabajo primero agradezco a DIOS por darme salud, vida, y constancia, para lograr una meta más en mi vida y por cuidar de mi familia. Por ende mi gratitud especial a mis Padres Julián Choloquina y Felicidad Ayala que sin escatimar esfuerzo alguno supieron apoyarme para verme culminar con felicidad esta etapa académica en mi vida.*

*Mis sinceros agradecimientos a la Universidad Técnica Cotopaxi comprometida con una educación de calidad en el país, gracias por la oportunidad brindada para aprender y crecer profesionalmente.*

***María Carmen Choloquina Ayala***

## **DEDICATORIA**

*Dedico este proyecto a Dios por ser mi fortaleza y mi guía, a mis padres quienes me han brindado su apoyo incondicional en todo momento, ya que ellos fueron mi inspiración para salir adelante y cumplir con la meta propuesta, a mis tíos que siempre estaban pendientes de mi bienestar y que con sus consejos y confianza han hecho de mí una gran persona, a mis amigos por brindarme sus palabras de aliento haciéndome comprender (entender) que los sueños se pueden cumplir con esfuerzo y peRSverancia.*

***Myriam Beatriz Palomo Guashco***

## ***DEDICATORIA***

*Este trabajo la dedico a Dios por permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, de manera especial, a mis padres, ejemplos de peRSverancia, trabajo y generosidad.*

*A mis hermanos que depositaron su entera confianza y a todos aquellos amigos y demás personas que de alguna u otra manera me dieron palabras de aliento y fortaleza durante el desarrollo de este trabajo de grado*

*Mil gracias a todos y seguro jamás los defraudare.*

***María Carmen Choloquina Ayala***

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**TÍTULO:** “EL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL SEGMENTO 2 Y SU APOORTE AL DESARROLLO EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2016 – 2017”

**Autor/es:**

Palomo Guashco Myriam Beatriz

Choloquina Ayala María Carmen

### RESUMEN

La presente investigación propuesta pretende dar respuesta a la problemática sobre la deficiencia de cumplimiento de la responsabilidad social (RS) en las cooperativas de ahorro y crédito segmento 2 y su aporte al desarrollo en la provincia de Cotopaxi, periodo 2016 – 2017, con el objetivo de comprobar si las entidades mencionadas cumplen con la RS y si estas a la vez aportan al desarrollo del entorno a donde ejecutan su actividad económica, para sustentar adecuadamente la investigación se ejecutó la metodología con orientación cualitativa y cuantitativa, modalidad de campo y bibliográfica, dentro de un nivel exploratorio y descriptivo, haciendo uso de las encuestas como instrumento de recolección de información las mismas que fueron aplicadas a los socios clientes, talento humano y gobierno corporativo.

Además se realizó consultas en diversas fuentes de información que dieron origen al marco teórico permitiendo entender que la RS es un compromiso consiente de contribución activa y voluntaria en lo interno y externo, considerando las dimensiones económicas, sociales y ambientales de esta forma demostrando respeto con los grupos de interés, como son la comunidad, colaboradores, gobierno corporativo, socios clientes, proveedores y medio ambiente.

Finalmente se verifico que la RS tiene una estrecha relación con el desarrollo, que impacta a los grupos de interés tanto interno como externo así permitiéndoles realizar aportes en las dimensiones económicas, sociales y ambientales los cuales generan beneficios para la entidad y también para los involucrados de esta forma cumpliendo con las leyes actuales y con los objetivos mundiales que permiten mejorar la calidad de vida de la sociedad.

### **PALABRAS CLAVE:**

Responsabilidad social, desarrollo, cooperativas.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI**  
**FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES**

**THEME:** COMPLIANCE WITH THE SOCIAL RESPONSIBILITY OF THE SAVINGS AND LOANS COOPERATIVES IN CATEGORY 2 AND THEIR CONTRIBUTION TO DEVELOPMENT AT COTOPAXI PROVINCE, IN 2016 – 2017.

**Authors:**

Choloquina Ayala Maria Carmen

Palomo Guashco Myriam Beatriz

**ABSTRACT**

The present research was carried out to respond to the problematic about the deficiency of compliance with social responsibility (SR) in savings and loans cooperatives category 2 and their contribution to development at Cotopaxi province in 2016 - 2017, with the objective of checking whether the entities mentioned comply with the RS and if these at the same time contribute to the development of the environment where their economic activity is carried out, to support this research adequately, the methodology was run with qualitative and quantitative orientation, field and bibliographic modality, within an exploratory and descriptive level, the surveys were applied as an instrument for data collection, they were applied to customers partners, human talent and corporate governance. In addition, researches were done in various sources of information that gave rise to the theoretical framework, allowing to understand that the SR is a conscious commitment to actively and voluntarily contribute internally and externally, considering the economic, social and environmental dimensions, in this way, demonstrating respect for the interest groups, such as the community, collaborators, corporate governance, customers partners, suppliers and the environment. Finally, it was verified that the SR has a close relationship with development, which impacts the internal and external interest groups thus allowing them to make contributions in the economic, social and environmental dimensions which generate benefits for the entity and also for the involved, thus, the current laws are complied and with global objectives that allow improving the quality of life of society.

**KEYWORDS:** Social responsibility, development, cooperatives.



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

CENTRO DE IDIOMAS

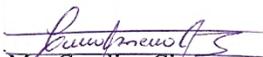
### AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen del proyecto de Investigación al Idioma Inglés presentado por las señoritas Egresadas de la Carrera de Contabilidad y Auditoría: **Palomo Guashco Myriam Beatriz y Choloquina Ayala María Carmen**, cuyo título versa: **“EL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL SEGMENTO 2 Y SU APOORTE AL DESARROLLO EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2016 – 2017”**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumplen con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las solicitantes hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, Febrero 2019

Atentamente,

  
Mg. Carolina Cisneros  
**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS**  
0502766439



CENTRO  
DE IDIOMAS

## Índice de contenidos

Declaración de autoría .....	ii
Aval del tutor de proyecto de investigación .....	iii
Aprobación del tribunal de titulación .....	iv
Agradecimiento .....	v
Dedicatoria.....	vii
Resumen .....	ix
Abstract.....	x
Aval de Traducción .....	xi
Indice de Contenidos .....	xii
1. Información General.....	1
2. Justificación del Proyecto .....	3
3. Beneficiarios del Proyecto.....	4
4. El problema de Investigación .....	5
5. Objetivos.....	7
5.1. Ojetivo General.....	7
5.2.Objetivos Específicos .....	7
6. Actividades y Sistema de Tareas en Relación a los objetivos Planteados.....	8
7. Fundamentación Científico Técnica.....	9
7.1. Antecedentes.....	9
7.2. Historia de la Responsabilidad Social. ....	9
7.3. Concepto de la Responsabilidad Social.....	12
7.4. Stakeholders o Grupos de interés. ....	13
7.5. Elementos que conforman los valores de la R.S. ....	13
7.6. Dimensiones de la responsabilidadS social.....	14
7.6.1. Dimensión social. ....	14
7.6.2. Dimensión económica. ....	14

7.6.3. Dimensión ambiental.....	15
7.6.4. Responsabilidad social en el Ecuador.....	16
7.6.5. Cooperativas de ahorro y crédito.....	17
7.6.6. Fundamentación legal.....	17
7.6.7. Reconocimiento de la responsabilidad social cooperativa basada en el cumplimiento de los principios cooperativos.....	21
7.6.8. Mecanismos de responsabilidad social.....	22
7.6.9. Paralelismo entre los valores y principios del cooperativismo y la rs.....	23
7.6.10. Los objetivos de desarrollo sostenible.....	24
7.6.11. Clasificación de las cooperativas.....	26
7.6.12. Señalamiento de las variables.....	28
7.6.13. Operacionalización de las variables.....	29
7. Preguntas científicas.....	32
8. Metodologías y diseño experimental.....	32
8.1 Enfoque de la investigación.....	32
8.2 Tipo de investigación.....	32
8.3 Técnica de investigación, procesamiento y análisis de datos.....	33
8.4 El Instrumento de la investigación.....	34
8.5 Métodos de investigación.....	34
8.6 Población y muestra.....	35
8.7 Diseño metodológico.....	37
9. Análisis e interpretación de resultados.....	38
9.1. Datos generales de los encuestados.....	38
9.2. Encuesta al departamento de gerencia.....	40
9.2.1. Medio ambiente.....	40
9.2.2. Socios y clientes.....	40
9.2.3. Comunidad.....	41
9.2.4. Gobierno central y organismos de control.....	42
9.2.5. Proveedores.....	42
9.3. Talento humano.....	42
9.3.1. Medio ambiente.....	43
9.3.2. Socios y clientes.....	43

9.3.3. Comunidad .....	43
9.3.4. Gobierno corporativo.....	43
9.3.5. Personal .....	44
9.4. Encuesta a socios y clientes .....	44
10. Cronograma de actividades.....	47
11. Presupuesto para la elaboración del proyecto.....	48
12. Conclusiones.....	49
13. Recomendaciones.....	50
14. Bibliografía.....	51
15. Anexos .....	53

### **Índice de tablas**

Tabla 1.- Cooperativas por Segmentos.....	27
Tabla 2.- Segmentación según Activos (USD).....	28
Tabla 3.- Cooperativas del segmento dos que funcionan en la Provincia Cotopaxi .....	28
Tabla 4.- Cooperativas del segmento dos que funcionan en la Provincia Cotopaxi .....	35

### **Índice de cuadros**

Cuadro 1.- Actividades y sistemas de tareas en relación con los objetivos planteados .....	8
Cuadro 2.- Dimensiones de la Responsabilidad Social .....	15
Cuadro 3.- Paralelismo entre los valores y principios del cooperativismo y la RS.....	24
Cuadro 4.- Criterios y variables utilizadas para la segmentación.....	27
Cuadro 5.- Operacionalización de variables.....	29
Cuadro 6.-Análisis general por dimensiones.....	46
Cuadro 7.- Cronograma de actividades .....	47
Cuadro 8 Presupuesto para la elaboración del proyecto.....	48

## **1. INFORMACIÓN GENERAL**

### **1.1. Título del proyecto**

El cumplimiento de la responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito en el segmento 2 y su aporte al desarrollo en la provincia de Cotopaxi, periodo 2016 – 2017

### **1.2. Fecha de inicio:**

03 de Abril del 2018

### **1.3. Fecha de finalización:**

Febrero 2019

### **1.4. Lugar de ejecución:**

Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi (Cooperativas del segmento 2)

### **1.5. Facultad que auspicia:**

Ciencias Administrativas

### **1.6. Carrera que auspicia:**

Contabilidad y Auditoría

### **1.7. Proyecto de investigación vinculado:**

Ninguno

### **1.8. Equipo de trabajo:**

#### **Tutora:**

Nombres y apellidos: Sandra Jaqueline Peñaherrera Acurio

Fecha de nacimiento: 2 de Agosto de 1981

Cedula de ciudadanía: 1803337326

Estado civil: Casada

Números telefónicos: 099076240

E-mail: Sandra.peñaherrera@utc.edu.ec

Dirección domiciliaria: Urbanización Marco Antonio Guzmán Pujilí

**Autores del proyecto de investigación**

Nombres y apellidos: Myriam Beatriz Palomo Guashco

Fecha de nacimiento: 15 de marzo de 1995

Cedula de ciudadanía: 18054300434

Estado civil: Soletera

Números telefónicos: 0988775665

E-mail: [myriampalomo4@gmail.com](mailto:myriampalomo4@gmail.com)

Dirección domiciliaria: Latacunga- San Felipe

**Autores del proyecto de investigación**

Nombres y apellidos: María Carmen Choloquina Ayala

Fecha de nacimiento: 22 de Mayo de 1995

Cedula de ciudadanía: 0503709669

Estado civil: Soletera

Números telefónicos: 0968957727

E-mail: mari\_ch22\_2011@hotmail.com

Dirección domiciliaria: Latacunga - San Felipe

**1.9. Área de conocimiento:**

Contabilidad

**1.10. Línea de investigación:**

Administración y economía para el desarrollo humano y social.

**1.11. Sub líneas de investigación de la carrera:**

Sistema integrador de Contabilidad, orientado al fortalecimiento de la competitividad y la sostenibilidad.

## 2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La presente investigación se realizó con el afán de determinar cuál es el grado de cumplimiento de la responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 2 y su aporte al desarrollo de la provincia de Cotopaxi, así también el vínculo que estas tienen con los valores éticos, que guían la conducta corporativa de cada institución financiera y la relación que mantienen con el entorno. Entre estos valores se encuentran los derechos humanos, el bien común, la solidaridad, la transparencia, la probidad, la honestidad y el desarrollo, que no solo se ejecutan cumpliendo las leyes vigentes, sino que deben implicar el desarrollo de iniciativas por parte de las organizaciones para el mejoramiento de su medio con los socios y clientes.

Con esta investigación se pretende identificar el nivel de cumplimiento de la responsabilidad social de las Cooperativas, determinando los posibles retos y dificultades a los que se enfrentan las instituciones financieras del segmento 2 así como caracterizar sus principales acciones, sus fortalezas dentro de la actividad de RS y cómo ha sido su impacto en el entorno social en que se desarrollan.

Los beneficiarios de la investigación serán tanto los miembros de las organizaciones, sean socios, empleados, clientes, emprendedores de la provincia o la sociedad en general, todos quienes se encuentran involucrados con las entidades financieras de la localidad.

En efecto, la estrecha relación entre la responsabilidad social y su aporte al desarrollo del sector contribuye a entender y fomentar el cooperativismo desde el trabajo asociado como una forma de hacer un vínculo cooperativo socialmente responsable, donde los principios de democracia, igualdad, autogestión y solidaridad constituyen la base de su funcionamiento, contribuyendo a la creación de empleo de calidad, la cohesión social y el desarrollo sostenible de la provincia de Cotopaxi. Toda Cooperativa, debe apuntar al desarrollo, como medio a través del cual puede brindar su aporte al desarrollo social del contexto donde operan y llevan a cabo su actividad económica. La RS abarca distintas dimensiones desde las cuales, las empresas pueden accionar a favor del cambio social, de las mejoras en la calidad de vida de las poblaciones de su entorno así como pueden contribuir al bienestar de los colaboradores que laboran en su entidad.

La presente investigación se justifica por su utilidad práctica, se tiene en cuenta que constituye un aporte teórico científico para el conocimiento de la responsabilidad social de las Cooperativas y su impacto en el desarrollo, cuáles son las fortalezas y debilidades para que las instituciones puedan establecer mejoras además de contribuir a realzar la importancia del sector financiero como un agente clave en la promoción de la responsabilidad social y la sostenibilidad a través de la inversión socialmente responsable y la necesidad de que lo pongan en práctica sistemáticamente, como parte de las instituciones que son regidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

### **3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO**

**Directos:** Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 2.

**Indirectos:** Socios y Clientes de las instituciones financieras, estudiantes de la UTC.

#### 4. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad social en escenario mundial trasciende a través de grandes desafíos que provienen de los cambios del entorno que demanda una serie de modificaciones a través del tiempo, así enmarcando un nuevo enfoque que relacione la RS y el desarrollo sostenible, ya que se considera que desde años atrás existe un contrato social implícito entre la sociedad y la empresa el cual tiene obligaciones con respecto a la sociedad.

(Garcia, J.J; Laville, J.L.;, 2009) afirma que:

El término RS surge entre los años cincuenta y sesenta en EEUU, cuando los ciudadanos comprendieron que su trabajo, influye en el desarrollo de otros sectores. A partir de los ´70, se extiende hacia Europa Occidental. Las empresas europeas viven intensamente las demandas de los grupos internos, abanderadas por el mundo sindical. Para los años ochenta, la sociedad se hace a la idea de que la búsqueda del bienestar y la calidad de vida no es únicamente responsabilidad del Estado sino de todas las instituciones tanto públicas como privadas. A partir de ese momento, este concepto sigue cobrando más auge, tanto que hoy el ser una empresa socialmente responsable es una obligación moral y un fin profesional.

Hablar en sí de Responsabilidad Social, hace una década era para muchos solo un conjunto de ideas abstractas, que en el pensar empresarial no tenía una aplicación práctica, pero hoy en día la mayoría de empresas no solo conocen en qué consiste la RS, sino que además desempeñan una serie de actividades en favor de sus stakeholders, si se tiene en cuenta que existe la concepción de que los clientes prefieren a este tipo de empresas.

En estos últimos años como era de espera RS, el tema de RS ha tomado su lugar también en Ecuador, varias organizaciones lo han visto como un modelo de gestión empresarial que les permite por un lado apoyar el desarrollo sostenible del país y por otro cumplir con su responsabilidad social ante sus empleados, clientes, inversionistas y la sociedad.

Como consecuencia, han surgido varias organizaciones que intentan crear conciencia de la necesidad de vincula RS a las problemáticas del entorno y han decidido llevar a cabo acciones de

En el país sigue siendo una moda alcanzable solo para las grandes empresas, considerando que las PYMES no tienen suficientes recursos. Pero nada más lejos de la realidad, el verdadero problema es el desconocimiento sobre RS y la falta de apoyo del gobierno con proyectos y estrategias que les sean adaptables, pero la Responsabilidad Social está ganando importancia, y no podía ser de otra manera.

Según las cifras de la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria,, 2018) afirma que “existen 667 entidades del sector financiero y 12.281 organizaciones pertenecientes al sector no financiero” (pág. 4). Sin embargo, es alarmante ver que la mayoría de ecuatorianos ni siquiera tienen una idea clara de lo que es la Responsabilidad Social, muchos aparentan saber de la materia pero eso solo es por estar a la moda más que por convicción o por concepciones ya incorporadas con respecto a lo que en esencia es la RS. Como consecuencia, las empresas que practican la Responsabilidad Social en el Ecuador son realmente pocas.

Con respecto a las acciones de Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi, no existe una correcta información y el sector no cuenta con lineamientos direccionados a la responsabilidad social, impidiendo que las instituciones puedan tener un diseño de estrategias orientadas al crecimiento de las empresas; su administración e implementación se realiza de forma aislada y no como una estrategia integral dentro de las organizaciones ejecutoras. Los cambios y tendencias en este sector han evolucionado a través del tiempo, para lo cual se ha visto la necesidad de presentar ventajas competitivas las cuales ayuden a estas organizaciones a permanecer en el mercado no solamente compitiendo a través de los precios sino también asegurar un mejor servicio incorporando diferentes elementos como una buena gestión estratégica, calidad en el servicio, imagen, seguridad, respeto medioambiental.

Como resultado el problema de investigación del presente proyecto se enmarca en la insuficiencia del manejo de la Responsabilidad Social de las cooperativas de ahorro y crédito, segmento 2 de la ciudad de Latacunga, provincia Cotopaxi, esto conlleva a direccionar la importancia de investigar el cumplimiento de la RS y la valoración en cuanto al desarrollo del entorno en el cual realizan sus actividades económicas.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1. Objetivo General**

Determinar el grado de cumplimiento de la Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 en la ciudad de Latacunga, mediante un estudio de campo para verificar su aporte al desarrollo de la Provincia de Cotopaxi período 2016 – 2017.

### **5.2. Objetivos Específicos**

- Recopilar información científico técnica sobre Responsabilidad Social, mediante diferentes notas bibliográficas para sustentar la investigación.
- Diagnosticar el cumplimiento de la Responsabilidad Social en las Cooperativas del segmento 2.
- Valorar el desempeño en el desarrollo que han generado las acciones de RS de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de acuerdo a los resultados obtenidos.

## 6. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

*Cuadro 1.- Actividades y sistemas de tareas en relación con los objetivos planteados*

Objetivos	Actividad	Resultado de la actividad	Descripción de la actividad (Técnicas e Instrumentos)
Recopilar información científico técnica sobre Responsabilidad Social, mediante diferentes Notas bibliográficas para sustentar la investigación.	Revisar información otorgada por la Superintendencia de Economía popular y solidaria y Notas bibliográficas referente al tema planteado.	Seleccionar la información confiable y segura para la estructuración del marco teórico.	<p><b>Técnicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis documental</li> </ul> <p><b>Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha bibliográfica, nemotécnicas y artículos científicos.</li> <li>• Computadora con sus unidades de almacenaje.</li> </ul>
Diagnosticar el cumplimiento de la Responsabilidad Social en las Cooperativas del segmento 2 para el análisis de sus fortalezas y debilidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitas a la Cooperativa.</li> <li>• Investigación de campo</li> <li>• Determinación de los indicadores a evaluar para el análisis del cumplimiento de la RS</li> <li>• Recopilación análisis, verificación de información</li> </ul>	Caracterizar las acciones de RS llevadas a cabo por las Cooperativas como premisas para identificar sus fortalezas y debilidades en esta actividad.	<p><b>Técnicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de información.</li> <li>• Encuesta</li> </ul> <p><b>Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora con sus unidades de almacenaje.</li> <li>• Cuestionarios.</li> </ul>
Valorar el impacto en el desarrollo que han generado las acciones de RS de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de acuerdo a los resultados obtenidos.	Interpretar los resultados obtenidos para establecer criterios finales del nivel de impacto de la RS en el desarrollo de acuerdo a los criterios de los socios.	Determinar el cumplimiento de la RS de las cooperativas del segmento dos del Cantón Latacunga y su aporte al desarrollo de la Provincia.	<p><b>Técnicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de información</li> <li>• Cuadro de variables</li> </ul> <p><b>Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora con sus unidades de almacenaje.</li> <li>• Resultados de las encuestas.</li> </ul>

*Nota:* Elaborado por grupo de investigación

## **7. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA**

### **7.1. Antecedentes**

Mediante la indagación previa y con el propósito de ampliar el tema investigativo, se ha tomado como referencias, los trabajos de investigación relacionados al tema ya realizados anteriormente, los cuales indican que la Responsabilidad Social aparece en cuanto a los cambios económicos y sociales observados dentro del proceso de globalización. Este proceso conlleva a que se incorporen una serie de reglas en forma voluntaria, bajo las cuales se crea un compromiso con la comunidad y el entorno.

La Responsabilidad Social se aplica sobre todo en las grandes empresas tanto públicas y privadas las cuales contribuyen voluntariamente al logro de una mejor sociedad y un medio ambiente más limpio lo cual se ve reflejado por los impactos de sus decisiones y actividades sobre la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento ético y transparente que contribuye al desarrollo sustentable, a la salud y al bienestar de la sociedad, teniendo en cuenta las expectativas de los interesados; se ajusta a la legislación aplicable y a las normas internacionales de comportamiento, y se integra en toda la organización y en la práctica, en sus relaciones.

### **7.2. Historia de la Responsabilidad Social.**

El origen de la Responsabilidad Social se remonta a poco más de un siglo en el mundo. Los primeros argumentos sobre el tema, fueron analizados por los Estados y la iglesia católica, durante fines del siglo diecinueve y principios del veinte. El concepto fue entendido desde el enfoque del trabajador como sujeto de derechos: derecho a un trabajo; a un salario y a un trato justo. Los Estados, a través de la legislación laboral, impusieron normas protectoras y la iglesia, a través de sus doctrinas éticas, se centró en influir en los empresarios. El pensamiento de estas dos entidades, creó en las empresas, la idea de desarrollar sus actividades de manera socialmente responsable (Jaramillo, 2015)

Con el desarrollo industrial se generó un cambio social, a criterio de (Clavijo Veintimilla, Sandra, 2016) donde “surgieron problemas que afectaron a la clase trabajadora, este movimiento toma

fuerza y su objetivo principal es que las actividades de la empresa se ajusten a los principios sociales como justicia distributiva, democracia y apoyo a la comunidad” (pág. 36).

Partiendo de estos argumentos, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1991) convocó a una reunión en París entre enero y abril en 1919, a empresas multinacionales de nueve países: Bélgica, Cuba, Checoslovaquia, Francia, Italia, Japón, Polonia, Reino Unido y Estados Unidos, las cuales mostraron gran interés por los temas sociales y que se relacionaban con las actividades de las empresas.

En esa reunión prepararon un proyecto en el que se mostraban los principios sobre asuntos sociales y donde establecieron una responsabilidad tripartita confiriendo recomendaciones para gobiernos, empresas y trabajadores en sus órganos ejecutivos, en el cual reflejaban la convicción de que la justicia social es fundamental para obtener una paz universal y permanente. Estos principios contribuyeron positivamente al progreso económico y social donde se aseguraba resolver dificultades que eran generadas por las empresas como, por ejemplo: empleo, formación profesional, calidad de trabajo, salarios, seguridad, higiene y relaciones laborales, por lo que se convirtió en el referente de estándares y normas para las empresas (OIT, 1991). En la década de los noventa, surge el interés de RS en el sector privado, para que sus actividades sean sustentables y que sean percibidas por la sociedad, así también la responsabilidad social se convierte en una nueva forma de hacer negocio y gestionar para cualquier empresa.

En el año 2006, la Declaración Tripartita de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2006) sobre empresas multinacionales y política social, tuvo por objeto, promover la contribución de las empresas al progreso social y económico.

(Gonzales, 2006) afirma que “la Responsabilidad Social se volvió un factor importante de las empresas, al tratar de mejorar su imagen externa ante sus clientes y proveedores, fortaleciendo también su posición de mercado frente a sus competidores” (pág. 2)

Para que las empresas logren cumplir con los criterios a los que voluntariamente se comprometen, deben ser coherentes con lo que dicen hacer y con su actuación, tanto al interior de la empresa como al exterior ante los grupos con los que se relacionan, por lo que empiezan a

organizar estos diferentes grupos como proyecto de la sociedad civil, para presionar a los gobiernos y parlamento tratando de conseguir leyes que garanticen los derechos mínimos de los ciudadanos en los países menos desarrollados (Malaver & Rivera , 2011)

Con el crecimiento de la economía global y la tecnología, surgen movimientos de consumidores de diferentes países, los cuales se relacionan y coordinan para exigir nuevos modelos de prácticas empresariales y comerciales, incorporan valores al comprar productos o contratar servicios.

En los últimos años, con el fenómeno de la globalización, surgen cambios y nuevas estrategias en las empresas y mercados para competir a nivel internacional. Emerge también, un nuevo paradigma buscando medir la sustentabilidad social, económica y ambiental. Entonces la responsabilidad social establece que las empresas se integren voluntariamente a la actuación socialmente responsable, desarrollando técnicas sustentables en la producción y el uso de los recursos naturales. Así, estas empresas con Responsabilidad Social deben comportarse de acuerdo con los intereses que les demanden los diferentes grupos de interés o stakeholders, con el objetivo de contribuir a un desarrollo social, ambiental sostenible y económicamente viable.

En la misma línea, la Cumbre Mundial del Pacto de Naciones Unidas en Ginebra, Suiza (2008), promueve a través de la responsabilidad social de las empresas, la lucha contra 22 problemas sociales estructurales como el analfabetismo, la pobreza, la crisis, los problemas ambientales, sobre la base de los diez principios universalmente aceptados para promover la Responsabilidad Social en las áreas de Derechos Humanos:

- Principio I: Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.
- Principio II: No ser cómplice de abusos de los derechos, normas laborales.
- Principio III: Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.
- Principio IV: Eliminar el trabajo forzado y obligatorio.
- Principio V: Abolir cualquier forma de trabajo infantil.
- Principio VI: Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.
- Principio VII: Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.
- Principio VIII: Promover mayor responsabilidad medioambiental.

- Principio IX: Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.
- Principio X: Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

Para ello, distintos gobiernos debían poseer o promover leyes y políticas e incluso establecer lazos de cooperación entre los agentes implicados. Finalmente, el World Business Council for Sustainable Development o Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible, creado en 1995, integra la fusión de Compañías Internacionales para promover el desarrollo sostenible con la finalidad de lograr eco-eficiencia, la innovación y la responsabilidad corporativa.

### **7.3. Concepto de la Responsabilidad Social.**

Para (Jimenez, A R;, 2007), “la responsabilidad social, es el compromiso, obligación y deber que posee los individuos, miembros de una sociedad o empresa de contribuir voluntariamente para contribuir a una sociedad más justa y de proteger el medio ambiente” (pág. 31), lo que permite afirmar que la RS, dentro de los campos del sistema financiero es una visión empresarial enfocada en el interés social que se traduce en el aumento de la sensibilización y producción de valor.

Se refiere al compromiso voluntario de los miembros de una sociedad para preservar las buenas condiciones de su alrededor para contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad más justa.

“Hace referencia a una contribución permanente para el mejoramiento social, cultural, ambiental y económico de manera voluntaria por parte de las diferentes empresas. Normalmente, el objetivo es mejorar la competencia, su situación valorativa y valor añadido. (Gerience.com, 2017) De lo anterior se puede decir que la Responsabilidad Social se define como la gestión ética que tiene las empresas con la comunidad

La Responsabilidad Social para (Cabija Calderon, 2009)“es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus

participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común” (pág. 6)“

De tal manera, se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona y buscando la preservación, a través de una conducta transparente y ética que: Contribuya con el desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; Tome en cuenta las expectativas de las partes interesadas (stakeholders), Cumpla con las leyes y sea compatible con las normas internacionales de conducta; sea integrada en la totalidad de la organización y puesta en práctica en todas sus relaciones.

#### **7.4. Stakeholders o grupos de interés.**

Par (Ortiz Criollo, Jose Fernando;, 2017) En el ámbito de estudio de la Responsabilidad Social se entiende a los stakeholders como los grupos de interés o partes interesadas que de una u otra forma tienen algún impacto, dependen, inciden o se ven afectados de forma directa o indirecta por las actividades, productos o servicios en la organización, más allá de lo que puede constituir una relación de dependencia o contractual. Establecer un compromiso con los grupos de interés supone una variedad de acciones y esfuerzos para comprender e involucrar a estos grupos en las actividades y la toma de decisiones de una compañía (pág. 4)

#### **7.5. Elementos que conforman los valores de la RS.**

- a) Participación (Propiedad y Control a través de Consejos y Administradores).
- b) ) Transparencia (Códigos de Conductas, inversores éticos y consumidores con conciencia social).
- c) (Impacto en los programas de bienestar de los trabajadores y las comunidades).
- d) (Transferir apoyo a la formación, educación, programas sanitarios, ambientales en comunidades, cooperación con organismos públicos.

## **7.6. Dimensiones de la Responsabilidad Social**

Para (Aparicio, J; Valdés, B, 2009)nos indica que la Responsabilidad Social “es un concepto que ha sido estudiado profundamente debido a su calidad de acción y recurso corporativo el cual es estudiado a través de tres dimensiones básicas: la social, económica y ambiental” (Para (pág. 40)

(Ahk, Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano- Alemana, 2013) Señala los tres pilares de RS:

### **7.6.1. Dimensión social.**

Es un concepto que se refiere a la habilidad de relacionarte con otras personas. Se obtiene mediante una comunicación que implique una escucha activa, así como la puesta en práctica de actitudes asertivas y empáticas con los demás. Todos sentimos la necesidad de relacionarnos y convivir con los demás. Esta dimensión es presentada en normativas internacionales prescritas en varios documentos legales de organismos internacionales, especialmente de Naciones Unidas, OCDE, Global Compact, Organización Internacional del trabajo, donde se detallan las políticas sobre gobernanza, normas sociales sobre no discriminación, libertad sindical y de asociación y reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva, la abolición del trabajo infantil. Sin embargo, estas normativas no son suficientes y en muchas ocasiones son imprecisas y limitadas, lo que causa el incumplimiento de los objetivos planteados por estas instituciones. La importancia de esta dimensión radica por su ámbito socio laboral y su relacionada con el ordenamiento legal y el cumplimiento de normativas, tanto locales como internacionales para el cuidado y protección de la sociedad y su entorno.

### **7.6.2. Dimensión económica.**

Según (Cajiga, C J;, 2009)

“Se enfoca al buen gobierno corporativo, que involucra la integridad del negocio y la ética de empresa, basada en que la gestión económica de la empresa logre transparencia de información, mejora de las relaciones con los grupos de interés y buenas prácticas en el ámbito de mercado de

valores, hacer corporaciones más prudentes, responsables y honestas, igualmente, está vinculado con el tema de la imagen corporativa y buena reputación” Según (págs. 4-6)

Esta dimensión consta de dos tendencias. La primera se basa en la relación que deben mantener las empresas con la sociedad, mantener una conducta socialmente responsable se traduce en sostener la igualdad y universalidad de los servicios públicos. La segunda tendencia que considera este autor es que la dimensión económica de la responsabilidad social descansa sobre la sostenibilidad integrada de las tendencias sociales y ambientales, de manera que para ser socialmente responsable hay que integrar la sostenibilidad de la visión general corporativa.

### 7.6.3. Dimensión ambiental.

Está orientada en la consecución de múltiples acciones relacionadas con el entorno natural, tales como: el reciclaje, la utilización de materias primas, la información local o la integridad social y cultural de los temas medioambientales, esta dimensión es quizá la más popular o destacada en materia de responsabilidad social, la cual se traduce en una preocupación por evitar el impacto ambiental.

Desde otra perspectiva se representa las tres dimensiones en la siguiente tabla:

*Cuadro 2 .- Dimensiones de la Responsabilidad Social*

DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL		
ECONÓMICOS	Económicos directos	Clientes, proveedores, empleados, sector público.
AMBIENTALES	Ambiental	Energía, agua, residuos, productos y servicios, transporte.
SOCIALES	Prácticas laborales	Empleo, relaciones empresa/trabajadores, salud y seguridad, formación y educación, diversidad y oportunidad.
	Derechos humanos	No discriminación, trabajo infantil, trabajo forzoso, medidas disciplinarias, medidas de seguridad, derecho de los indígenas.
	Sociedad	Comunidad, competencia y precios

*Nota:* Elaborado por el grupo de investigación

#### **7.6.4. Responsabilidad Social en el Ecuador.**

En 1998, con la Fundación ESQUEL ECUADOR, reconocida por su participación activa en programas de Responsabilidad Social, en conjunto a otras organizaciones, especialmente con SYNERGOS INSTITUTE de los Estados Unidos, se promueve la creación del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES) cuyo objetivo es promover un enfoque corporativo basado en la generación de un valor agregado empresarial, buscando involucrar, sensibilizar y apoyar la dirección de los negocios de manera socialmente responsable, como un mecanismo que transforme y movilice hacia una sociedad más justa y sostenible (Viteri, 2010, pág. 11)

Según un estudio desarrollado por CERES, 8 de cada 10 ecuatorianos no conocen sobre la Responsabilidad Social. Los programas de responsabilidad social en la ciudad de Quito, por ejemplo, están encaminados a actividades en favor del medio ambiente y la sociedad; en Guayaquil, se asocia como una donación que incluye programas de asistencia a damnificados. La ONG británica Accountability, según el estudio “Estado de la Competitividad Responsable”, ubica al Ecuador en la posición 79, en un ranking de 108 países”

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS, 2011) reconoce a la Economía Popular y Solidaria como una forma de organización económica en la que sus integrantes, ya sea individual y colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios mediante relaciones basadas en la solidaridad, cooperación y reciprocidad, situando al ser humano como sujeto y fin de su actividad, (Art. 1).

De acuerdo a la (Asamblea Constituyente , 2008) nos indica que es el deber de todas las entidades impulsar al desarrollo de la economía en todos los aspectos, es por ello que en el artículo 283 de la Constitución de la República del Ecuador 2008 se fundamenta en cumplir este objetivo y que como principal meta tiene enfocar al sistema económico hacia una visión de la Economía Popular y Solidaria como lo presenta (Guerra, y otros), señalando que “esta economía es social porque produce una sociedad y no solo utilidades económicas” es por este motivo que se genera

valores de uso para satisfacer las necesidades los productores o comunidad en base territorial, étnica, social o cultural y por lo tanto no está orientada por la ganancia y la acumulación de capital sin límites.

Según el Libro I.- Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero Capítulo VIII.- Principios de un Buen Gobierno Corporativo, Art 1. estipula que las instituciones financieras aplicarán los principios de transparencia, como parte de la responsabilidad social, con una buena operación de los principios de buen gobierno corporativo, estas instituciones deberán incorporar a sus estatutos y reglamentos, manuales de políticas internas y en la estructura organizacional en donde se insertaran derecho y deberes mínimos que tienen los miembros del directorio: diligencia, lealtad, comunicación, y tratamiento de los conflictos de interés, la no competencia, secreto, uso de activos y derecho a la información.

#### **7.6.5. Cooperativas de ahorro y crédito**

Según (SOLIDARIA, 2012) estable que las cooperativas de ahorro y crédito “Son cooperativas de ahorro y crédito las formadas por personas naturales o jurídicas con el vínculo común determinando en su estatuto, que tiene como objeto la realización de las operaciones financieras, debidamente autorizadas por la superintendencia, exclusivamente con sus socios.”

De acuerdo a la ley las cooperativas de ahorro y crédito son entidades de servicio que tienen por objeto único y exclusivo brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios.

#### **7.6.6. Fundamentación Legal**

De acuerdo (Asamblea Constituyente , 2008) en su Título VI, Capítulo cuarto, Sección Primera, correspondiente al Sistema Económico y política económica, manifiesta en su Art. 283 que:

El sistema económico es social y solidario, reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre la sociedad, Estado y mercado, en armonía de la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El Sector Financiero Popular y Solidario, según la (Sistema de Economía Popular Solidario, 2012), está constituido por: cajas solidarias, las cooperativas de ahorro y otras entidades asociadas, con la finalidad de captar de dinero de quienes en un momento determinado no lo necesiten, dinero que es usado para la concesión de préstamos y la prestación de otros servicios financieros.

De igual forma la SEPS, pone en manifiesto las formas de organización de la Economía Popular y Solidaria, tanto en sus relaciones sociales y actividad económica, se regirán a valores de justicia, honestidad, transparencia y responsabilidad social y fundaran sus acciones en los principios de ayuda mutua, el esfuerzo propio y la gestión democrática.

La base legal que rige este trabajo de investigación se puntualiza a continuación, de acuerdo con la Ley de Economía Popular y Solidaria (LEPS) del Sector Financiero Popular y Solidario publicada en el Registro Oficial 444, (Asamblea Constituyente 2008, 2011), en donde en sus Disposiciones Generales manifiestan lo siguiente:

SEGUNDA.- Las organizaciones sujetas a esta Ley incorporarán en sus informes de gestión, el balance social que acreditará el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural.

Por otra parte en el Título I de esta ley correspondiente al Ámbito, Objeto, en el Art. 4.- Principios, esta manifiesta que: 20 Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios, según corresponda:

- a) La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- b) Anteponer al sujeto sobre el objeto y los intereses colectivos sobre los individuales,
- c) El comercio justo y consumo ético y responsable;
- d) La equidad de género;
- e) El respeto a la identidad cultural;
- f) La autogestión;

- g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
- h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

La Ley de Economía Popular y Solidaria del sector Financiero y Popular se relaciona con la Constitución de la República del Ecuador (2008) en sus artículos; 11, 21 y 275, mismos que manifiestan una nueva forma de convivencia ciudadana, en la diversidad y armonía con la naturaleza y quiénes forman parte de esta, para alcanzar el buen vivir, el Sumak Kawsay, propendiendo alcanzar una sociedad más justa, que respeta la dignidad de las personas y las colectividades, se habla del derecho ciudadano a la no discriminación, la libertad de ser un ente participativo en la sociedad.

Específicamente, en el TÍTULO VI.- RÉGIMEN DE DESARROLLO.- Capítulo primero.- Principios generales, nos aclara en su Art. 275 que:

El régimen de desarrollo es el conjunto organizado, sostenible y dinámico de los sistemas económicos, políticos, socio-culturales y ambientales, que garantizan la realización del buen vivir, del sumak kawsay. La planificación propiciará la equidad social y territorial, promoverá la concertación, y será participativa, descentralizada, desconcentrada y transparente.

En el Título II de la LEPS, correspondiente a la Economía Popular y Solidaria, manifiesta en su Art. 12.- Información, nos dice que: Para ejercer el control y con fines estadísticos las personas y organizaciones registradas presentarán a la Superintendencia, información periódica relacionada con la situación económica y de gestión, de acuerdo con lo que disponga el Reglamento de la presente Ley y toda información propia al uso de los beneficios dados por el Estado.

Por otra parte, La ley Economía Popular y solidaria, en el Título III, Art. 15, habla del concepto sector comunitario para la aplicación de esta ley, misma que manifiesta:

Es el conjunto de organizaciones, vinculadas por relaciones de territorio, familiares, identidades étnicas, culturales, de género, de cuidado de la naturaleza, urbanas o rurales; o, de comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades que, mediante el trabajo conjunto, tienen por objeto la

producción, comercialización, distribución y el consumo de bienes o servicio lícitos y socialmente necesarios, en forma solidaria y auto gestionada, bajo los principios de la presente Ley.

En la Sección 3.-De las Organizaciones del Sector Cooperativo, en su art. 21.- del Sector Cooperativo, nos dice que:

El Sector Cooperativo, es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en la LEPS y a los valores y principios del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Título III.-Del Sector Financiero Popular y Solidario.-Capítulo I.- De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario.- De las Cooperativas de Ahorro y Crédito.- Art. 81.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

En cuanto a la información que deberán presentar las Cooperativas de Ahorro y Crédito se pone en manifiesto que:

Título III.-Del Sector Financiero Popular y Solidario.-Capítulo I.- De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario.- De las Cooperativas de Ahorro y Crédito.- Art. 94.- Información.- Las cooperativas de ahorro y crédito pondrán a disposición de los socios y público en general, la información financiera y social de la entidad, conforme a las normas emitidas por la Superintendencia.

### **7.6.7. Reconocimiento de la Responsabilidad Social Cooperativa basada en el cumplimiento de los principios cooperativos.**

Hemos dicho que las cooperativas se guían por principios y valores que buscan mantener su esencia en las operaciones que realizan; estos principios abarcan todos los aspectos que se refieren a diferentes campos en los que se relacionan, entre los que se destacan: los mismos asociados como integrantes de la organización, los trabajadores, el medio ambiente y la comunidad en la que se encuentra inserta, es por esto que la responsabilidad social cooperativa se define como: a la que se obliga una cooperativa desde su esencia y en cumplimiento de los principios cooperativos, mediante un comportamiento ético y transparente y una gestión que:

- Satisfaga las necesidades de las personas asociadas.
- Contribuya al desarrollo económico, social y ambiental.
- Impacte positivamente en la comunidad.
- Contribuya a la mejora de vida y la dignidad humana.

Por lo tanto, la responsabilidad social cooperativa no es un tema de moda o de marketing, es su esencia misma y su deber social, que está obligada a cumplir. Sin embargo en tiempos en que la Responsabilidad Social está en auge y es tomada como acciones voluntarias de las demás sociedades económicas, es preciso que se reconozca su diferencia y se confirme dentro de la doctrina y filosofía cooperativa.

El marco regulatorio debe reconocer la naturaleza jurídica de las cooperativas como empresas y no confundir el hecho de realizar actividades de responsabilidad social con acciones filantrópicas, de beneficencia o de caridad; en la que se entrega bienes sin ningún tipo de retribución o retorno; esto en virtud de que la responsabilidad social cooperativa va más allá, el altruismo cooperativo no excluye a la caridad, pero no la confunde con el verdadero compromiso social. Hoy por hoy, la verdadera solidaridad es compartir y difundir el conocimiento, ayudar a las personas a crecer.

En el Código Orgánico Monetario y Financiero en el que se establece una sección específica se debe incluir el concepto de responsabilidad social cooperativa, siendo este: La responsabilidad social cooperativa consiste en el cumplimiento de los valores y principios universales cooperativo, reconocidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

#### **7.6.8. Mecanismos de Responsabilidad Social**

De acuerdo (Alianza Cooperativa Internacional, 1895) Las Cooperativas de Ahorro y Crédito usualmente se enfocan en tres aspectos principalmente como se lo ha ido mencionando anteriormente social, económico y ambiental y dentro de cada uno de estos aspectos existen varios mecanismos que surgen de la desagregación de los principios cooperativos, dichos mecanismos son:

##### Social

- Incluye en su planificación, una política de apoyo para la sociedad
- Convenios o alianzas institucionales
- Apoyo en la salud
- Participación en programas culturales e inclusión social
- Incremento en la inversión social
- Apoyo en la educación

##### Económico

- Patrocinio o financiamiento para proyectos.
- Microcréditos para proyectos de emprendimiento.
- Apoyo a la infraestructura.
- Creación de espacios infantiles
- Ayuda económica para los sectores más desolados
- Donación en fundaciones para las personas más necesitadas

## Ambiental

- Programas que impulsen en cuidado del medio ambiente
- Inversión en programas medio ambientales
- Campañas internas o externas de concientización ambiental
- Uso de tecnología para reducir los daños al medio ambiente
- Capacitaciones a la sociedad sobre el reciclaje
- Reducción del impacto ambiental dentro de su entorno
- Ayuda a personas con enfermedades catastróficas.

### **7.6.9. Paralelismo entre los valores y principios del cooperativismo y la RS.**

La finalidad de estas organizaciones, su configuración empresarial, sus valores y principios les permiten interpretar los comportamientos propios de RS, ya que entre los valores que promueve la RS existen coincidencias significativas con el cooperativismo, es así que la propia definición de cooperativa y el análisis de las actividades que desarrollan, se deduce la preocupación de las mismas por dar respuesta a necesidades sociales, tal es el caso de los servicios que prestan.

Por otra parte, valores tales como la ética, la honestidad, el respeto a los derechos humanos y la transparencia, a los que anteriormente indicábamos como referente de las RS, se encuentran entre los valores del cooperativismo el cual se basan en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad, honestidad, transparencia y solidaridad.

Finalmente, nos centramos en aquellos argumentos que guardan un paralelismo con los principios de la RS expuesto anteriormente los cuales aparecen resumidos en la siguiente tabla.

**Cuadro 3.- Paralelismo entre los valores y principios del cooperativismo y la RS.**

<b>COOPERATIVISMO</b>	<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>
<b>Valores</b>	
Responsabilidad, democracia, igualdad, Ética, honestidad, respeto a los derechos equidad, solidaridad, transparencia, humanos y transparencia. honestidad y preocupación social por los demás	
<b>Principios</b>	
Educación, entrenamiento e información, compromiso con la comunidad	Integración, participación, transparencia e integración

**Nota:** Elaborado por grupo de investigación

#### **7.6.10. Los Objetivos De Desarrollo Sostenible.**

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), también conocidos como Objetivos Mundiales, son un llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad. (PNUD;, 2017)

Son aquellos objetivos para reducir pobreza, el hambre, enfermedad, desigualdad de género, sobre todo el cuidado de medio ambiente.

Estos 17 Objetivos se basan en los logros de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, aunque incluyen nuevas esferas como el cambio climático, la desigualdad económica, la innovación, el consumo sostenible y la paz y la justicia, entre otras prioridades. Los Objetivos están interrelacionados, con frecuencia la clave del éxito de uno involucrará las cuestiones más frecuentemente vinculadas con otro.

#### **Objetivo 1: Poner fin a la pobreza**

Quizás este es el más ambicioso de los objetivos, pues para 2030 pretende acabar con la pobreza extrema, es decir, nadie, en ningún lugar del mundo vivirá con menos de \$1.25 dólares diarios. Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan

los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías apropiadas y los servicios financieros, incluida el micro financiación.

### **Objetivo 3: Buena salud**

Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades. Aumentar sustancialmente la inversión en la contratación, el desarrollo, la capacitación y la retención del personal sanitario en los países en desarrollo.

### **Objetivo 4: Educación de calidad**

Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

### **Objetivo 5: Igualdad de género**

Empoderar a todas las mujeres y niñas y poner fin a todas las formas de discriminación contra mujeres y niñas no es solo un derecho humano básico, sino que además tiene un efecto multiplicador en todas las demás áreas del desarrollo.

### **Objetivo 6: Agua limpia y saneamiento**

Con el fin de garantizar el acceso universal al agua potable segura y asequible para todos en 2030, es necesario realizar inversiones adecuadas en infraestructura, proporcionar instalaciones sanitarias y fomentar prácticas de higiene en todos los niveles.

### **Objetivo 7: Energía asequible y sostenible**

Una de cada cinco personas todavía no tiene acceso a la electricidad moderna. Para garantizar acceso universal a electricidad asequible en 2030, es necesario invertir en fuentes de energía limpia, como la solar, eólica y termal. La adopción de estándares eficaces en función del costo en una variedad de tecnologías también podría reducir en 14% el consumo mundial de electricidad en los edificios. Esto equivale a la energía generada por unas 1.300 centrales medianas cuya construcción se podría evitar. Expandir la infraestructura y mejorar la tecnología para contar con fuentes de

energía limpia en todos los países en desarrollo es un objetivo crucial que puede estimular el crecimiento y a la vez ayudar al medio ambiente.

### **Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico**

Para conseguir el desarrollo económico sostenible, las sociedades deberán crear las condiciones necesarias para que las personas accedan a empleos de calidad, estimulando la economía sin dañar el medio ambiente. También tendrá que haber oportunidades laborales para toda la población en edad de trabajar, con condiciones de trabajo decentes.

### **Objetivo 10: Reducir inequidades**

La desigualdad de ingresos es un problema mundial que requiere soluciones globales. Estas incluyen mejorar la regulación y el control de los mercados y las instituciones financieras y fomentar la asistencia para el desarrollo y la inversión extranjera directa para las regiones que más lo necesiten. Otro factor clave para salvar esta distancia es facilitar la migración y movilidad segura de las personas.

#### **7.6.11. Clasificación de las Cooperativas**

De conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario en su art. 101, las cooperativas financieras y no financieras se ubicarán en segmentos y niveles respectivamente, según criterios como:

- a) participación en el sector;
- b) volumen de operaciones;
- c) número de socios;
- d) número y ubicación geográfica de oficinas operativas a nivel local, cantonal, provincial, regional o nacional;
- e) monto de activos;
- f) patrimonio; y,
- g) productos y servicios financieros.

**Cuadro 4.- Criterios y variables utilizadas para la segmentación**

<b>CRITERIOS LOEPS (Art. 101)</b>	<b>Variables Utilizadas</b>
<b>Participación en el sector</b>	Ingresos totales anuales
<b>Volumen de operaciones que desarrollen</b>	Saldo de captaciones y colocaciones al cierre del ejercicio
<b>Número de Socios</b>	Número de socios registrados en la ex DNC
<b>Número y Ubicación geográfica de oficinas cooperativas a nivel local, cantonal, provincial, regional o nacional</b>	Número de sucursales abiertas
<b>Monto de activos</b>	Monto de activos al cierre del ejercicio
<b>Patrimonio</b>	Patrimonio total al cierre del ejercicio
<b>Productos y servicios financieros</b>	No existe información

*Nota:* Boletín Trimestral I (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2013); Elaborado por el grupo de investigación

Según lo Establecido en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS) Art. 78, el sector financiero popular y solidario comprende las cooperativas de ahorro y crédito, cajas de ahorro y bancos comunales. Estas organizaciones se identifican por su lógica asociativa y realizan actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con su socios y clientes o terceros, situando a las finanzas al servicio del ser humano.

**Tabla 1.- Cooperativas por Segmentos**

<b>SEGMENTO</b>	<b>SEGMENTO</b>
<b>Segmento 1</b>	26
<b>Segmento 2</b>	38
<b>Segmento 3</b>	82
<b>Segmento 4</b>	180
<b>Segmento 5</b>	337
<b>Mutualistas</b>	4
<b>TOTAL</b>	<b>667</b>

*Nota:* Tomado de Boletín Enero - Febrero (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018); Elaborado por el grupo de investigación

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, establece la Norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario y en el Art. 1 se clasifica a las cooperativas según el saldo de sus activos de la siguiente manera:

**Tabla 2.- Segmentación según Activos (USD)**

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

*Nota:* tomado de (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018); Elaborado por grupo de investigación.

**Tabla 3.- Cooperativas del segmento dos que funcionan en la Provincia Cotopaxi**

<b>N°</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CONSTITUCIÓN</b>	<b>CAPITAL</b>
<b>1</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne Ltda.	Latacunga	29.096.150,02
<b>2</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda	Ambato	97.065.626,05
<b>3</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda	Ambato	91.161433,49
<b>4</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda	Ambato	64.686.610,51

*Nota:* tomado del Boletín Financiero segmento 2 a Enero 2018 (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016); Elaborado por grupo de investigación.

#### **7.6.12. Señalamiento de las variables.**

**Variable independiente:** Responsabilidad Social

**Variable dependiente:** Desarrollo

**Unidad de observación:** cooperativas de ahorro y crédito segmento 2 de Latacunga, provincia de Cotopaxi.

### 7.6.13. Operacionalización de las variables

**Cuadro 5.- Operacionalización de variables**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<p><b>Variable Independiente</b></p> <p>Responsabilidad Social</p>	1. Concepción en torno a la responsabilidad social	<p>Modelo de gestión para las Cooperativas</p> <p>Una oportunidad para destacar el trabajo de las Cooperativas</p> <p>Innecesario</p> <p>No entiendo</p> <p>No podría decir</p>	<p>¿Qué entiende por Responsabilidad Social?</p> <p>Modelo de gestión para las Cooperativas</p> <p>Una oportunidad para destacar el trabajo de las Cooperativas</p> <p>Innecesario</p> <p>No entiendo</p> <p>No podría decir</p>
<p>Una empresa es socialmente responsable cuando responde satisfactoriamente a las expectativas que sobre su funcionamiento tienen los distintos grupos de interés. Por un lado, permite mejorar la situación de su entorno, asegurando la continuidad en un ambiente propicio, y por otro, puede resultar un elemento clave para mejorar el funcionamiento de la empresa gracias a la actuación sobre los diferentes colectivos relacionados con la misma; una obligación ética o moral, voluntariamente asumida por la empresa como institución hacia la sociedad en su conjunto, en reconocimiento y satisfacción de sus demandas o en reparación de los daños que puedan haberle sido causados a esta en sus personas o en su patrimonio común, por la actividad de la empresa (Castillo, 2010)</p> <p>Quiñonez (2012), indica que la Responsabilidad Social es la capacidad que tiene una organización de administrar recursos y producir bienes y servicios mediante operaciones éticas y transparentes como también el desarrollar prácticas que prevengan y mitiguen el impacto de sus acciones.</p> <p>La conducta de una organización</p>	2. Medio ambiente	<p>Existencia de un plan de gestión ambiental</p> <p>Responsables asignados.</p> <p>Objetivos para la actividad relacionada con el medio ambiente</p> <p>Acciones llevadas a cabo</p>	<p>¿La Cooperativa defiende los derechos ambientales y el respeto a la naturaleza y los establece formalmente en un plan que es conocido por los trabajadores?</p> <p>¿Existe un programa de gestión o manejo responsable de agua, energía eléctrica y papel?</p> <p>¿Se generan campañas en base a las 3Rs: ¿reducir, reciclar y reutilizar?</p>
	3. Socios/clientes	<p>Canales de comunicación</p> <p>Publicidad de productos</p> <p>Normas de atención al cliente</p> <p>Formación del talento humano</p> <p>Atención al cliente</p> <p>Atención a clientes con capacidades especiales</p>	<p>¿Realiza publicidad para ofertar sus productos y servicios mediante campañas acordes a los valores y principios de la organización?</p> <p>¿La Cooperativa establece normas de atención de calidad al cliente, mantiene procesos de recepción de sugerencias, opiniones, reclamos y los evalúa periódicamente?</p> <p>¿Los trabajadores asisten a capacitaciones sobre atención, trato y valoración del cliente?</p>
	4. Comunidad	<p>Canales de participación</p> <p>Promoción del respeto a la cultura local y tradiciones</p> <p>Alianzas estratégicas</p> <p>Realización de programas de educación</p>	<p>¿Se promueve entre los empleados un espíritu de colaboración y respeto de la cultura y tradiciones de la comunidad en la que ofrece los servicios la Cooperativa?</p> <p>¿La Cooperativa ha establecido alianzas con organismos privados y públicos con el objetivo de contribuir a mejorar las condiciones de vida de la comunidad?</p> <p>¿Ha desarrollado en la comunidad programas de educación sobre diversos temas de interés local?</p>

socialmente responsable debe regiRS por los siguientes principios: es una actividad voluntaria a la que se comprometen las empresas a largo plazo; que forma parte de su estrategia, políticas y programas de producción y gestión; integrando las demandas sociales, éticas y medioambientales, junto con las económicas, en sus instrumentos de decisión; centrada en la incorporación de valores, más allá del cumplimiento de la normativa vigente e implicando una gestión, basada en la confianza, con los grupos de interés (stakeholders) con los que se relaciona, mediante la rendición de cuentas y la transparencia (Daza, 2011).	Gobierno corporativo	Cumplimiento de normativas vigentes Existencia de un código de ética Misión y visión orientada a la práctica de la RS Participación de los stakeholders	¿La Cooperativa cumple con la normativa y leyes vigentes? ¿Posee un código de ética el cual es socializado entre los empleados de la Cooperativa constantemente y en el que se acoge a todas las partes interesadas? ¿La Cooperativa promueve la participación de sus stakeholders (empleados, directivos, proveedores, socios) en la difusión y aplicación de políticas y valores éticos?
	Proveedores	Promoción de la inclusión de productores	¿Se promueve la inclusión de grupos de pequeños productores, asociaciones o entidades de economía popular y solidaria para la contratación de servicios para la Cooperativa
	Cliente interno	Información y comunicación sobre derechos y deberes Recepción de sugerencias, aportes Desarrollo de planes de capacitación	¿La Cooperativa da a conocer entre sus empleados información sobre derechos y deberes laborales? ¿La administración proporciona espacios adecuados para la recepción de sugerencias, aportes, preocupaciones de los empleados para el mejoramiento de las condiciones laborales (horarios, salarios, beneficios e incentivos)? ¿La Cooperativa desarrolla y fomenta planes de capacitación y aprendizaje entre sus directivos y empleados?
<b>Variable Dependiente</b>			
<b>Desarrollo</b>	Educación	Apoyo a instituciones educativas Apoyo a la lucha contra la exclusión	¿Conoce usted sobre las acciones de RS de las cooperativas del segmento 2 de la provincia de Cotopaxi? ¿Considera que las Cooperativas brindan su apoyo a la comunidad en cuanto a? Apoyo a instituciones educativas Apoyo a la lucha contra la exclusión

<p>En relación con el desarrollo local, pueden destacarse diferentes similitudes con la delimitación de la RS y las relaciones entre empresas y sociedad: «cooperación público-privada», que remite al papel responsable de las firmas y a su voluntad; «creando empleo, renta y riqueza con el fin de mejorar la calidad de vida y el bienestar de las poblaciones locales» y generando «estrategias de desarrollo local que ofrecen nuevos horizontes de promoción a sus comunidades», fenómenos también vinculados con la responsabilidad empresarial ante sus impactos y la sociedad; y, por último, «que devuelve el protagonismo al territorio y a su población», que hace referencia a la relación de los negocios con sus stakeholders y al papel que estos deben desempeñar.</p>	Calidad de vida y bienestar social	<p>Ayuda a discapacitados</p> <p>Ayuda a grupos vulnerables</p> <p>Apoyo a fundaciones</p>	<p>¿En qué medida las Cooperativas tributan a la calidad de vida y bienestar social de la comunidad?</p> <p>Alto Medio Bajo</p> <p>Ayuda a discapacitados</p> <p>Ayuda a grupos vulnerables</p> <p>Apoyo a fundaciones</p>
	Medio ambiente	<p>Apoyo a iniciativas de productos biodegradables</p> <p>Apoyo al cuidado y preservación del medio ambiente</p>	<p>¿Las Cooperativas mantienen un apoyo y cooperación con la sostenibilidad ambiental a nivel comunitario?</p>
	Desarrollo productivo	<p>Apoyo a microempresarios</p> <p>Apoyo al emprendimiento y a la creación de empresas</p> <p>Gestión y capacitación para empresarios locales</p>	<p>¿Cuál es el mayor aporte de las Cooperativas al desarrollo productivo?</p> <p>Apoyo a microempresarios</p> <p>Apoyo al emprendimiento y a la creación de empresas</p> <p>Gestión y capacitación para empresarios locales</p>
	Perspectivas de las acciones de RS	<p>Filantropía</p> <p>Reducir impuestos</p> <p>Mejorar imagen</p> <p>Vincular RS con la comunidad</p> <p>Otros</p>	<p>¿Cuál es a su criterio, la principal razón de las acciones de RS de las Cooperativas?</p> <p>Filantropía</p> <p>Reducir impuestos</p> <p>Mejorar imagen</p> <p>Vincular RS con la comunidad</p> <p>Otros</p>
	Fortalecimiento de la capacidad de los actores locales	<p>Gestión de proyectos</p>	<p>¿Las Cooperativas promueven e impulsan proyectos de transformación local integrada y articulados que favorezcan el desarrollo y la participación de actores locales?</p> <p>Siempre</p> <p>Nunca</p> <p>A veces</p> <p>No podría decir</p> <p>¿Cuáles?</p>
	Desarrollo	<p>Nivel de contribución al desarrollo</p>	<p>¿Considera que la RS de las Cooperativas incide positivamente en el desarrollo?</p> <p>SI NO</p>

*Nota: elaborado por grupo de investigación*

## 7. PREGUNTAS CIENTÍFICAS

Para la recolección de los datos que miden el desarrollo de la investigación, se ha considerado formular preguntas científicas que ayuden a la verificación y comprobación de la información percibida, misma que tiene como propósito dar solución al problema de investigación.

1. ¿Cuál es la información científico técnico, sobre responsabilidad social, que permitirá sustentar la investigación?
2. ¿Cuál es el diagnóstico sobre el cumplimiento de la responsabilidad social en las cooperativas del segmento dos?
3. ¿Cuál es Valor del impacto en el desarrollo que han generado las acciones de RS de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento dos?

## 8. METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL

### 8.1 Enfoque de la Investigación

De acuerdo al origen de la investigación, es de tipo cuantitativa y cualitativa en la medida que la metodología cualitativa permitió realizar juicios de valor, el cual se pudo argumentar en torno a los resultados de investigación, mientras que la metodología cuantitativa, permitió establecer los análisis porcentuales y la estadística descriptiva. En correspondencia a los objetivos de la investigación, constituye un estudio descriptivo / explicativo.

### 8.2 Tipo de investigación

Para llevar a cabo el trabajo de investigación se utilizaron los siguientes tipos de investigación:

**De campo:** Investigación aplicada en el lugar de los hechos, lugar y sitio donde se presentó el problema. Es decir, en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 2, se analizó el problema de investigación y la consecuente evaluación de la interpretación y análisis sobre Responsabilidad Social en el entorno.

**Documental:** Se realizó el análisis de contenidos de las bibliografías revisadas y consultadas sobre el tema, que permitió la reflexión desde una aproximación conceptual, sobre los aspectos relevantes de la Responsabilidad Social y su relación con el desarrollo.

**Descriptiva:** Se basó en la descripción y análisis de la problemática de investigación, así como en el análisis de los resultados de la investigación de campo que permitieron enunciar ciertos lineamientos necesarios para el fortalecimiento de la Responsabilidad Social y su contribución al desarrollo social.

Esta investigación es de tipo propositivo, descriptivo y exploratorio, es decir, investigación mixto. Exploratoria porque se orienta hacia el problema, describe sus elementos y los investiga a profundidad; propositiva porque aporta alternativas que permitirán mejorar el estado actual de las actividades de Responsabilidad Social.

### **8.3 Técnica de investigación, procesamiento y análisis de datos**

Se realizó el análisis y procesamiento estadístico desde la tabulación, codificación de la información obtenida, para la interpretación de resultados a partir de la aplicación de un cuestionario con preguntas de acuerdo a los componentes que conforman la Responsabilidad Social como variable.

En cuanto a los instrumentos entendidos como las herramientas que se utilizan para producir información o datos en las muestras determinadas, se utilizaron los cuestionarios.

Para el procesamiento de los datos (edición, codificación y tabulación) se utilizó el análisis estadístico (estadísticas descriptivas) para interpretar, establecer conclusiones orientadas a esclarecer el problema investigado.

En cuanto a la tabulación, se resumieron los datos en Figuras estadísticas. Se pudo realizar una valoración de la incidencia de la Responsabilidad Social en el desarrollo de acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de los cuestionarios.

El análisis de estadísticas descriptiva para las variables tomadas individualmente incluye la distribución de datos estadísticos, el cruzamiento de variables y el análisis cuantitativo y cualitativo de la información.

El diseño del instrumento posee validez de contenido, puesto que es producto de considerar como referentes, instrumentos previamente validados en otros estudios empíricos para evaluar Responsabilidad Social.

El análisis de la información consistió en determinar la relación entre las variables medidas y su interpretación, buscando profundizar su significado en base al marco teórico utilizado. Para el procesamiento de datos, se empleó la estadística descriptiva permitiendo utilizar métodos numéricos y Figuras, a fin de analizar el comportamiento, resumir, presentar la información contenida en un conjunto de datos.

Para el trabajo con la población y muestra mencionada con anterioridad, se utilizó la técnica del cuestionario, que se aplicó simultáneamente a 56 trabajadores y 70 socios de las cuatro Cooperativas que conforman el segmento 2 en la provincia de Cotopaxi. La información obtenida permitió interpretar y analizar holísticamente las variables de investigación y la problemática en sí misma.

#### **8.4 El instrumento de la investigación**

El cuestionario que se empleó como instrumento, es un documento formado por un conjunto de preguntas que fueron redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas de acuerdo con los indicadores de las variables en estudio.

El cuestionario considerado para la presente investigación, consta de 5 factores, como se muestra en la operacionalización de variables.

#### **8.5 Métodos de investigación**

Entre los métodos utilizados:

- Analítico- sintético: permitió analizar el problema desde sus causas y efectos, para su valoración posterior, respecto al proceso de RS.
- Método estadístico: se usó para el análisis e interpretación de los datos.

- Hipotético – deductivo: permitió el diseño de la propuesta y caracterización de las variables en estudio.
- Histórico – lógico: Para el análisis de la evolución del proceso de RS.
- Sistémico – estructural: Aplicado para el análisis y definición de los factores de la RS a ser evaluados.

## 8.6 Población y Muestra

Es necesario entender los conceptos de población y de muestra para lograr comprender mejor su significado en la investigación que se lleva a cabo.

**Población.-** Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado.

**Muestra.-** La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población.

La población de la presente investigación es la siguiente:

**Tabla 4.-** Cooperativas del segmento dos que funcionan en la Provincia Cotopaxi

N°	NOMBRE	CONSTITUCIÓN	CAPITAL
1	Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne Ltda.	Latacunga	29.096.150,02
2	Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda	Ambato	97.065.626,05
3	Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda	Ambato	91.161433,49
4	Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda	Ambato	64.686.610,51

**Nota:** tomado de Boletín Financiero segmento 2 a Enero 2018 (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016); Elaborado por grupo de investigación

Para el siguiente cálculo de la muestra se tomó el número total de la población que se consideró de 110 socios que se beneficiaron de actividades de RS realizadas por las cooperativas de ahorro y crédito segmento 2 en la provincia de Cotopaxi, información otorgada por los dirigentes de cada una de las entidades que formaron parte de la investigación. La muestra la define el autor como proceso cuantitativo de recopilación de información con la que nos producirá un resultado representativo.

### **Cálculo del tamaño de la muestra**

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 (N-1) + Z^2 * P * q}$$

### **Nomenclatura**

N = Población

n= Muestra

Z= Nivel de Confianza

d= Error máximo admisible

q= Probabilidad de que no ocurrencia de un evento.

p= Probabilidad de ocurrencia de un evento.

### **Desarrollo y determinación del tamaño de la muestra**

Para el cálculo de la muestra consideramos que (n) será igual al resultado de dividir  $(N * Z^2 * p * q)$  para  $(d^2 (N-1) + Z^2 * P * q)$ , en el que  $(Z^2)$  será un factor probabilístico de nivel de confianza con el que decidimos trabajar, es decir un 1.96, dado que (d) será nuestro error máximo, (p) probabilidad de ocurrencia de un evento y (q) probabilidad de no ocurrencia de un evento.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 (N-1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{110 * 1,96^2 * 0,50 * 0,50}{0,05^2 (110-1) + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{110 * 3,8416 * 0,50 * 0,50}{0,05^2 (109) + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{110 * 3,8416 * 0,50 * 0,50}{0,0025 (109) + 3,8416 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{105,644}{1,50525}$$

$$n = 70,18$$

$$n = 70$$

Se consideró factible el desarrollo de la investigación de campo, en la totalidad de la población universo, por no ser numerosa y tener la posibilidad de trabajar con la mayoría, sin seleccionar una muestra representativa a partir de la cual obtener resultados. La realización del estudio diagnóstico se realizó en las Cooperativas de Ahorro y Crédito mencionadas con anterioridad y en una muestra de 56 trabajadores y 70 socios entre las cuatro Cooperativas, de los socios más involucrados en las actividades y acciones de RS a fin de evaluar su percepción sobre la RS que llevan a cabo las entidades financieras.

## 8.7 Diseño Metodológico

El diseño del modelo de investigación de este trabajo es no experimental, es decir, no se utilizaron variables de medición que mayormente su propósito es describir el problema y proponer una solución.

La investigación de campo concluyó con la aplicación de técnicas para la recopilación de información, entre ellas, el cuestionario, que permitió evaluar el proceso, la misma que se realizó a los trabajadores y socios de las cooperativas de ahorro y crédito segmento 2 de la ciudad de

Latacunga, provincia Cotopaxi, puesto que la investigación planteada se enfocó en dos dimensiones de RS las cuales son internas y externas.

Respecto a la dimensión interna se consideró a los trabajadores de los distintos departamentos en las cooperativas seleccionadas, por lo cual el cuestionario propuesto se enfocó a las prácticas responsables que afectan en primer lugar a los trabajadores, en donde las preguntas se elaboraron para los principales departamentos referentes a la RS los cuales son: departamento de recursos humanos y gerencia, se tomó estos departamentos porque se relacionan con la Responsabilidad Social, además se consideró un aspecto el cual es que la cooperativa Ambato, Kullki Wasi y Chibuleo son constituidas en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato y por tal motivo su Matriz se encuentra ubicada en dicha ciudad, se hace mención a esto puesto que los departamentos mencionados anteriormente se encuentran en la Matriz de cada cooperativa.

Mientras que en la ciudad de Latacunga solo se encuentran operando las agencias, en razón de no existir estos departamentos en las sucursales se consideró realizar al Jefe Operativo de cada oficina porque son los que están informados de todas las actividades que realizan en el sector que están ejerciendo su actividad, también se realizó las encuestas a todo el personal porque ellos también son los involucrados directos en cuanto a la dimensión interna, en cuanto a la cooperativa Virgen del Cisne se lo realizó a sus respectivos departamentos porque la matriz se encuentra ubicada en Latacunga y está constituida en la provincia de Cotopaxi y también se lo realizó a todo su talento humano. En cuanto a la dimensión externa se lo realizó a los socios más involucrados en la RS.

## **9. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

### **9.1. Datos generales de los encuestados**

Una vez culminado con las encuestas a las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 en la provincia de Cotopaxi, ciudad Latacunga acerca de la Responsabilidad Social se determinó que las personas que forman parte de las cooperativas tienen un nivel de instrucción bachiller siendo el porcentaje más alto por ende se puede afirmar que se requiere que los trabajadores continúen superándose y alcancen un nivel de estudio superiores si se tiene en cuenta que al ser los

trabajadores más capacitados, se reflejará el avance de las instituciones. Además se reflejó que existe un porcentaje equilibrado en cuanto al género, esto permite afirmar que en los momentos actuales la presencia de las mujeres es significativa en el ámbito laboral, al igual que en las instituciones educativas, siendo un avance social a la inclusión de la mujer.

A su vez la población encuestada mayormente se encuentra en el rango de edad de los 23 a los 33 años siendo una población joven lo que constituye un aspecto favorable en el crecimiento empresarial de las instituciones financieras.

Respecto a la ocupación del encuestado tienen cargos como Gerente, Jefes de oficina, secretarias, cajeras, asesor de captaciones, asistente de créditos, inspector de créditos, analista de crédito, custodia de documentos, recibidor y pagador, cobranza legal, asesor de negocios, recursos humanos, ejecutivo de inversiones etc.

En lo referente a experiencia profesional se determinó que existe un porcentaje significativo de personas con experiencia de uno a tres años, si se tiene en cuenta que es una población de personas jóvenes es evidente que su experiencia profesional es de tres a cinco años en la mayoría de los casos. Se puede constatar que ya poseen cierta estabilidad laboral en la medida que ha permanecido en las instituciones.

En lo que se refiere a si la población encuestada tiene conocimientos en cuanto a la RS constato que es concebida y entendida como un Modelo de Gestión para las cooperativas según el criterio del 42% de encuestados, así como para el 38% restante, es concebida como una oportunidad para destacar el trabajo de las Cooperativas y un 20% de personas que no entienden del tema, evidenciando que la RS como estrategia de gestión, le puede generar a la organización un nuevo enfoque en el desarrollo de sus proyectos; incorporando elementos sociales, económicos y ambientales a su dinámica organizacional e impactando de manera positiva a la sociedad donde desarrolla su objeto social.

## **9.2. Encuesta al departamento de gerencia**

### **9.2.1. Medio ambiente**

Con respecto a si la Cooperativa defiende los derechos ambientales y al respeto a la naturaleza y los establece formalmente en un Plan que es conocido por los trabajadores un porcentaje moderado que afirma que si existe un plan de gestión ambiental por lo tanto la RS como la integración voluntaria, por parte de las cooperativas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores, a partir de que la empresa decide voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio. Es un aspecto favorable que la mayoría considere que si se defienden los derechos ambientales y se contemplan en un Plan, de forma organizada.

Por lo que respecta a si en las cooperativas existen programas de gestión o manejo responsable del agua, energía eléctrica y papel, el 59% afirman que no existe tales programas, mientras que el 41% de personas mencionan que si hay un programa de manejo responsable de tales medios. Es importante indicar que la cooperativa Chibuleo en cuanto gestión ambiental realizo una actividad innovadora el cual consiste en reducir el consumo de papel en cuanto se ejecutó el programa de depósitos y Retiros sin papeletas, estos acontecimientos hacen referencia al cuidado del medio ambiente teniendo en consideración que todas las personas deben tomar conciencia sobre la necesidad de conservar nuestro medio ambiente para asegurar el bienestar humano y de los ecosistemas, sitúa a las entidades y a sus trabajadores/as como agentes fundamentales para potenciar procesos y actividades que protejan el medio ambiente. Hacer realidad el cambio hacia la sostenibilidad requiere que las cooperativas incluyan la protección del medio ambiente como parte de su filosofía empresarial en todas sus fases de actividad.

### **9.2.2. Socios y clientes**

Con respecto a si la Cooperativa realiza publicidad para ofertar sus productos y servicios mediante Campañas acorde a los valores y principios institucionales, la mayoría de encuestados afirman que si realizan tales actividades, evidenciando que la empresa asume la RS como el rol que le toca jugar a favor del desarrollo sostenible, es decir, a favor del equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el aprovechamiento de los recursos naturales y el

medio ambiente. Este equilibrio es vital para la operación de los negocios. Las empresas deben pasar a formar parte activa de la solución de los retos que tenemos como sociedad, por su propio interés de tener un entorno más estable y próspero.

En cuanto al establecimiento de normas de atención de calidad al cliente desde procesos de recepción de sugerencias, opiniones, reclamos y evaluación periódica, mencionan que las cooperativas si efectúan tales actividades, siendo importante que las instituciones se enfoquen en priorizar la atención al cliente, que se encuentre satisfecho como parte de la RS que debe brindar atención a los socios y contribuyentes.

### **9.2.3. Comunidad**

Respecto a si la Cooperativa ha establecido alianzas con organismos privados y públicos con el objetivo de contribuir a mejorar las condiciones de vida de la comunidad, un porcentaje módico afirma que las cooperativas si contribuyen al desarrollo de su medio, siendo importante que las instituciones se vinculen más al entorno, entendiendo que la RS se puede definir como una obligación ética o moral, voluntariamente asumida por la cooperativas como institución hacia la sociedad en su conjunto, en reconocimiento y satisfacción de sus demandas o en reparación de los daños que puedan haberle sido causados a ésta en sus personas o en su patrimonio común.

En lo referente a si la Cooperativa ha desarrollado en la comunidad programas de educación sobre diversos temas de interés local, el 53,57% afirma que si promueven estas acciones, es importante mencionar que las instituciones han desarrollado programas de formación como Charlas de emprendimiento y programas de educación financiera para los socios y miembros de la comunidad. Estas acciones han sido significativas, sin embargo, se reconoce que las instituciones deben realizar acciones sistemáticas, brindar asesoramiento y acompañamiento a los socios como parte de la RS. El compromiso de las Cooperativas con la comunidad y su contribución al desarrollo es objetivo primordial y debe ser una pauta de comportamiento organizacional socialmente responsables.

#### **9.2.4. Gobierno central y organismos de control**

En cuanto a si las Cooperativas mantienen un cumplimiento de las normativas y leyes vigentes, todos indicaron que si cumplen, demostrando el cumplimiento de la normativa que concierne a la Ley de Cooperativas así como en lo que respecta al Código del Trabajo y al Código Tributario al tiempo que han incorporado su compromiso con el cumplimiento de las rendiciones de cuentas en sus estatutos legales. Este principio de RS se puede constatar que se cumple a cabalidad con todos los lineamientos que deben seguir las entidades.

En lo referente a si las Cooperativas poseen un Código de ética que es socializado entre los trabajadores, un porcentaje alto testifica que si efectúan la socialización, corroborando que las instituciones promueven el cumplimiento de valores éticos, una cultura organizacional sustentada en los principios morales, que combaten prácticas antiéticas y se comprometen con los principios y comportamientos éticos, como parte de la RS.

#### **9.2.5. Proveedores**

Por lo que respecta a si las Cooperativas al momento de contratar, promueven la inclusión de grupos de pequeños productores, asociaciones o entidades de economía popular y solidaria, el 55% afirma que si mientras que el 44% afirma que no, reconociendo que dan prioridad a los emprendedores de la economía popular y solidaria, brindando apoyo al sector de las pequeñas y medianas empresas, siendo su comportamiento hacia y con los proveedores, parte de la estrategia de RS.

### **9.3. Talento humano**

Respecto a si la Cooperativa desarrolla y fomenta planes de capacitación y aprendizaje entre sus directivos y empleados, indican que si ejecutan una serie de capacitaciones, el cual asevera lo importante que las Cooperativas mantengan una formación sistémica para sus trabajadores, puesto que mediante estas actividades las cooperativas hacen frente a sus necesidades presentes y futuras, utilizando mejor su potencial humano que permite incrementar su desempeño dentro de una organización y potenciara la productividad así teniendo resultados positivos y mayores beneficios.

### **9.3.1. Medio ambiente**

Respecto a si se generan campañas en base a las 3Rs: reducir, reciclar y reutilizar, el 52% de encuestados afirman que si realizan estas actividades, mostrando así al componente medio ambiente que forma parte de la RS, debido a esto las Cooperativas si efectúan actividades en base a las 3R, una de las entidades se encargó de donar botellones metálicos para la recolección y almacenamiento de botellas plásticas y esto a su vez sirvió como recaudación de fondos para la obra benéfica de los más necesitados, haciendo hincapié que estas actividades hacen referencia a la dimensión medioambiental el cual recoge aspectos relacionados con la minimización de los impactos y la protección del entorno.

### **9.3.2. Socios y clientes**

En cuanto a las capacitaciones sobre atención al cliente dirigida a los trabajadores, el 89% afirman que si han recibido capacitaciones, siendo importante que las instituciones se enfoquen en priorizar el logro del bienestar y desarrollo del talento humano si se considera que la RS implica que la institución esté preocupada por el desarrollo y bienestar del Talento Humano, busque desarrollar actividades que contribuyan a la supervivencia, trabajo en equipo e integración para llegar a ser personas responsables, éticas y solidarias.

### **9.3.3. Comunidad**

Con respecto a si promueven entre los empleados un espíritu de colaboración y respeto de la cultura y tradiciones de la comunidad en la que ofrece los servicios la Cooperativa, un porcentaje demostrativo afirma que si promueven estas acciones, siendo importante que las instituciones den prioridad a la preservación del entorno social, al aporte a las tradiciones como parte de su vinculación con la colectividad, el aportar al bienestar social.

### **9.3.4. Gobierno corporativo**

En cuanto a si en las Cooperativas promueven la participación de sus stakeholders (empleados, directivos, proveedores, socios) en la difusión y aplicación de políticas y valores éticos, el 52% afirma que si, pudiendo atestiguar que la RS hace referencia al buen gobierno de la empresa,

gestionando de forma ética y sostenible, y llevando a cabo un conjunto de compromisos de carácter voluntario para beneficio de la sociedad. Es un concepto a través del cual la empresa integra de forma voluntaria, las dimensiones social y ambiental en sus operaciones de negocio y en sus relaciones con los grupos de interés. Una nueva visión de la implicación y la trascendencia de la labor de la empresa en el mundo globalizado en el que vivimos.

### **9.3.5. Personal**

En cuanto a si las Cooperativas dan a conocer entre sus empleados información sobre derechos y deberes laborales, el 48% afirma que si mientras que el 52% afirma que no, siendo importante que las Cooperativas mantengan un sistema de comunicación eficiente con sus colaboradores en función de derechos y deberes que garanticen eficiencia empresarial, motivar a los empleados, mejorar el clima laboral, redundando en la mejora de productividad y calidad en la presentación del servicio. Mejorar la comunicación interna, obtener fidelidad y compromiso del personal así como crear una cultura en la organización, a través del fomento de unos valores compartidos en la empresa. Todo ello como principios de la RS.

En cuanto a si la Cooperativa promueve un ambiente organizacional amigable y satisfactorio a través de programas de esparcimiento para los trabajadores; deportes, integraciones, celebraciones, bonos, reconocimientos, el 90% afirma que si se realiza tales actividades.

## **9.4. Encuesta a socios y clientes**

Para empezar, se da a conocer que los presentes resultados son tomados de las encuestas realizadas a los socios y clientes de las cooperativas que conforman la muestra de investigación, en tal sentido se optó averiguar si las entidades financieras segmento 2 realizan acciones de RS, Anudando a esto, los resultados obtenidos testificaron que los socios si tiene conocimiento de las acciones de Responsabilidad Social realizadas por las cooperativas del segmento 2 dando significancia a que las entidades comunican asertivamente en el mayor de los casos, a los socios sobre sus acciones y responsabilidades.

Además indicaron que las cooperativas en su mayoría apoyan a la lucha contra la exclusión y por consiguiente apoyo a la educación el cual está vinculado con respecto a los indicadores de

Responsabilidad Social. Además afirman que las actividades que realizan las entidades en base a RS son buenas puede indicar que se ha asumido en las Cooperativas pero se requiere de mayor sistematización, de un trabajo continuo en las comunidades y sobre todo en función de la calidad de vida y bienestar tanto de los socios como de sus colaboradores.

En tal sentido también indicaron que las cooperativas mantienen un apoyo y cooperación con la sostenibilidad ambiental a nivel comunitario es decir que deben ejecutar trabajos continuos y sobre todo en función de la calidad de vida y bienestar tanto de los socios como de sus colaboradores.

Es así como revelan que las Cooperativas aportan a la calidad de vida y bienestar de la comunidad, desde la ayuda a grupos vulnerables en la mayoría de los casos, además se consideran que el aporte de las Cooperativas es mayormente mediante la ayuda a discapacitados y también apoyo a fundaciones. Se puede corroborar que la RS se ha asumido en las Cooperativas y se vinculan con la comunidad aun cuando falten acciones por hacer.

Asimismo consideran que las Cooperativas aportan mayormente al desarrollo productivo, desde el apoyo al emprendimiento y a la creación de empresas, además consideran que el aporte de las Cooperativas es mayormente desde la gestión y capacitación para empresarios locales y también afirman el apoyo a microempresas.

Al mismo tiempo se consideran que las acciones de RS contribuyen al desarrollo comunitario con una frecuencia de siempre, corroborando que la RS es indispensable para la transformación social, es una cultura organizacional de preservación del medio ambiente, de cambio social y de políticas de bienestar al interior de las empresas.

**Cuadro 6.-Análisis general por dimensiones.**

<b>ECONÓMICO</b>	La responsabilidad económica que se ha detectado es positiva puesto que existe un comportamiento responsable de las cooperativas con los grupos de interés como son: los clientes, proveedores, empleados y estado.
<b>SOCIAL</b>	La responsabilidad social abarca varios temas como el compromiso de cumplir con las responsabilidades tributarias y leyes vigentes que en efecto todas las entidades investigadas cumplen en su totalidad en este aspecto, en cuanto al respeto hacia la sociedad a través de los medios de comunicación, el respeto a los derechos humanos, capacitación y desarrollo profesional y facilidades para los discapacitados que les permita integrar RS en una forma activa a las actividades del ciudadano común, cada uno de estos aspectos forman parte representativa de mejoramiento ya que constan con porcentajes moderados los cuales se debe perfeccionar.
<b>AMBIENTAL</b>	La responsabilidad medioambiental que se ha determinado no es tan favorable puesto que aún no existe una buena gestión ambiental en algunas cooperativas es decir que se debe mejorar en este aspecto.

*Nota:* por grupo de investigación



## 11. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO

*Cuadro 8* Presupuesto para la elaboración del proyecto

RECURSOS/MATERIALES	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR UNITARIO \$	VALOR TOTAL \$
Papel bond	3	Resmas	\$ 5,00	\$ 15,00
Impresiones	1000	Unidades	\$ 0,10	\$ 100,00
Carpetas	3	Unidades	\$ 50,00	\$ 150,00
Anillados	3	Unidades	\$ 4,00	\$ 12,00
Empastados	3	Unidades	\$ 20,00	\$ 60,00
<b>TECNOLÓGICOS</b>				
Uso de internet	400	Horas	\$ 0,75	\$ 200,00
Scanner	12	Unidades	\$ 0,50	\$ 6,00
<b>MOVILIZACION Y TRANSPORTE</b>				
Alimentación	20	Unidades	\$ 2,50	\$ 50,00
Movilización	20	Unidades	\$ 5,00	\$ 100,00
<b>SUB TOTAL</b>				<b>\$ 693,00</b>
10% imprevistos				\$ 79,30
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 772,30</b>

*Nota:* Elaborado por grupo de investigación.

## 12. CONCLUSIONES

Mediante la recopilación de la información científica técnica de RS se pudo evidenciar que las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 2 de la provincia de Cotopaxi, ciudad Latacunga desarrollan actividades económicas manteniendo una conducta respetuosa de la legalidad, la ética, la moral y el medio ambiente de esta forma manteniendo un compromiso al desarrollo sostenible y ayudando a que los grupos de interés mejoren la calidad de vida.

Se constató que las cooperativas en la mayoría de los casos cumplen con la Responsabilidad Social el cual asumen como un modelo de gestión que les permite realizar aportes basándose en pilares económicos, sociales y ambientales para crear un mundo mejor y al mismo tiempo generar beneficios para sí mismo ya que RS no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino va más allá de su cumplimiento invirtiendo más en el capital humano, en el entorno y con la sociedad, de esta manera actuando con honestidad, ética, respeto a los derechos humanos y transparencia.

En virtud de los resultados obtenidos la responsabilidad social en las cooperativas implica un proceso técnico que impacta a los grupos de interés tanto internos como externos de forma que se requiere exista mayor sistematización de un trabajo continuo ante la sociedad de la misma manera este comprometidos en prevalecer a los objetivos mundiales de Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) las mismas que están encaminadas proteger en medio ambiente y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad, ya que al cumplir con la RS las cooperativas aportan al desarrollo del entorno el cual es un beneficio tanto para la entidad como para los grupos de interés, de esta manera el desarrollo impacta positivamente si existe satisfacción de los involucrados.

### 13. RECOMENDACIONES

Es necesario que las cooperativas de ahorro y crédito segmento 2 de la provincia de Cotopaxi, ciudad Latacunga considere a la Responsabilidad Social como una estrategia de gestión y comunicación para establecer relaciones de calidad, tomando en cuenta opiniones y sugerencias, sembrando en el personal la confianza y de esta manera cumplir con el logro de los objetivos de las cooperativas, teniendo así un equipo informado y motivado así también fidelizando socios y clientes permitiendo identifica RS ante la sociedad.

Es recomendable que las cooperativas lleven a cabo un seguimiento a cada uno de los proyectos sociales realizados para de esta manera constatar que causo un impacto positivo al desarrollo del sector el cual permita mejorar la calidad de vida de los diferentes grupos de interés, sin olvidar de preservar el cuidado de la naturaleza, para que las futuras generaciones no se vean tan afectadas y puedan tener un entorno, con el cual puedan relacionar RS en completa armonía.

Es inédito reconocer que las actividades que la cooperativa realiza para reducir el impacto ambiental como el ahorro de papel, agua, electricidad o el reciclaje no son suficientes. Es básico incentivar a sus empleados, clientes y proveedores a que también sean social y ambientalmente responsables con el fin de garantizar que sus acciones no tengan un efecto negativo en la cuenta de resultados. Estos aspectos pueden ser analizar en los proveedores sus prácticas, si actúan de manera transparente, si sus prácticas laborales son acordes a la ley del trabajo, su uso y disposición de desechos y consumo razonable de los recursos. Esto quiere decir que el proveedor debe demostrar que sus productos se fabrican bajo prácticas laborales justas y de forma ambientalmente sostenible, entre otras. Además e recomienda tomar en consideración a los Objetivos de Desarrollo sostenibles del PNUD ya que toda empresa debe estar encaminada a erradicar la pobreza, proteger el medio ambiente a través de planes y estrategias nacionales y sectoriales y que fortalezcan los medios de subsistencia

## 14. BIBLIOGRAFÍA

(s.f.).

Ahk, Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano- Alemana. (10 de Junio de 2013). *Ahk*.  
Obtenido de <http://ecuador.ahk.de/es/servicios/responsabilidad-social-empresarial/>

Aparicio, J; Valdés, B. (2009). *Sobre el concepto de responsabilidad social de las empresas. Un análisis europeo comparado. Cuadernos de Relaciones Laborales*. Ambato. Obtenido de <file:///F:/tesis/pdf%20de%20la%20RS/T4274e%20pag%2036.pdf>

Asamblea Constituyente . (2008). *Constucion Política de la República de Ecuador. La Constitución Montecristi:R.O N°. 449*. Ecuador.

Asamblea Constituyente . (2008). *Constucion Política de la República de Ecuador. La Constitución Montecristi:R.O N°. 449*. Ecuador.

Cabija Calderon, J. (2009). *El concepto de responsabilidad social empresarial, RSE,CEMEFI*. Mexico.

Cajiga, C J;. (2009). *El concepto de responsabilidad social empresarial, RSE,. CEMEFI Centro Mexicano para la Filantropía*. Mexico.

Clavijo Veintimilla, Sandra . (2016). *Responsabilidad social en las cooperativas*. Ambato.  
Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28021/1/T4274e.pdf>

Garcia, J.J; Laville, J.L;. (2009). *Crisis capitalista y economía solidaria:una economía que emerge como alternativa real*. Barcelona: Icaria Antrazyt.

Gerience.com. (22 de Septiembre de 2017). Obtenido de <https://www.gerencie.com/responsabilidad-social-corporativa.html>

Gonzales, J. (2006). *Reflexiones sobre la Responsabilidad Social Corporativa en el siglo XXI*. A.

Jaramillo, C. (2015). *La responsabilidad social*. ambato.

Jimenez, A R;. (2007). *Comunicación e imagen corporativa*. QUITO. Obtenido de <file:///F:/tesis/pdf%20de%20la%20RS/294%20MKT%20pag%2041.pdf>

LOEPS. (28 de Abril de 2011). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Obtenido de [http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA\\_reforma\\_diciembre\\_2017.pdf/795d5b56-68b9-4eb3-9f86-2ed1edf3f532](http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA_reforma_diciembre_2017.pdf/795d5b56-68b9-4eb3-9f86-2ed1edf3f532)

Malaver & Rivera . (2011). *La organización: los stakeholders y la Responsabilidad Social. Documentos de Investigación*. Colombia.

Ortiz Criollo, Jose Fernando;. (2017). ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD EN LA GESTIÓN UNIVERSITARIA. CASO: UNIVERSIDAD

TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA-ECUADOR. *CIENCIAS ADMINISTRATIVAS REVISTA DIGITAL*, 4.

PNUD;. (26 de Agosto de 2017). *VEWS*. Obtenido de <https://hellodf.com/los-17-objetivos-mundiales-por-un-mundo-incluyente-sostenible-y-resiliente/>

SOLIDARIA, L. D. (08 de 07 de 2012). *Ley de economía popular y solidaria* . Obtenido de Ley de economía popular y solidaria : [http://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/ley\\_economia\\_popular\\_solidaria.pdf](http://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/ley_economia_popular_solidaria.pdf)

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria,. (2018). *BOLETÍN SEPS 10*. Quito. Obtenido de [http://www.seps.gob.ec/documents/20181/455927/Boleti%CC%81n+SEPS+10\\_c.pdf/a790c288-d98c-405a-9f8f-f7799012deb4?version=1.0](http://www.seps.gob.ec/documents/20181/455927/Boleti%CC%81n+SEPS+10_c.pdf/a790c288-d98c-405a-9f8f-f7799012deb4?version=1.0)

Viteri, J. (2010). *Responsabilidad Social*. Quito.

**15. ANEXOS****HOJA DE VIDA****DATOS PERSONALES**

**APELLIDOS Y NOMBRES:** Peñaherrera Acurio Sandra Jaqueline  
**FECHA DE NACIMIENTO:** 02 de agosto 1981  
**EDAD:** 36  
**NACIONALIDAD:** Ecuatoriana  
**ESTADO CIVIL:** Casada  
**NUMERO DE C.I.:** 1803337326  
**DIRECCIÓN:** Urbanización Marco Antonio Guzmán Pujili  
**TELÉFONO:** 0999076240  
**EMAIL:** [sandra.penaherrera@utc.edu.ec](mailto:sandra.penaherrera@utc.edu.ec)

**FORMACIÓN ACADÉMICA**

**Universitarios:** **Universidad Técnica de Cotopaxi**  
 Ing. Informática y Sistemas Computacionales  
 Latacunga – Cotopaxi.

**Estudios Secundarios:** **Instituto Victoria Vascones Cuvi**  
 Contabilidad  
 Latacunga – Cotopaxi.

**TITULOS OBTENIDOS**

- Bachiller técnico en comercio y administración con especialidad en Contabilidad
- Ingeniera en Informática y Sistemas Computacionales
- Magíster en Docencia Universitaria
- Magíster en Gestión y Desarrollo Social

## HOJA DE VIDA



### DATOS PERSONALES

**APELLIDOS Y NOMBRES:** Choloquina Ayala María Carmen  
**FECHA DE NACIMIENTO:** 22 de mayo de 1995  
**EDAD:** 23  
**NACIONALIDAD:** Ecuatoriana  
**ESTADO CIVIL:** Soltera  
**NUMERO DE C.I:** 0503709669  
**DIRECCIÓN:** Latacunga  
**TELÉFONO:** 0968957727  
**EMAIL:** [mari\\_ch22\\_2011@hotmail.com](mailto:mari_ch22_2011@hotmail.com)

### FORMACIÓN ACADÉMICA

**Universitarios:** **Universidad Técnica de Cotopaxi**  
 Ing. Contabilidad y auditoría ( en curso).  
 Latacunga – Cotopaxi.

**Estudios**

**Secundarios:** Colegio Técnico Once de Noviembre  
 Comercio y Administracion  
 Tingo – La Esperanza

### CURSOS REALIZADOS

EMPRESA	CURSO	HORAS
QUEVECOMPU	Operadores de Sistemas	40
S.R.I	Tributación	40
CYDE INTERNACIONAL	Contabilidad y auditoria	20

## HOJA DE VIDA



### DATOS PERSONALES

**APELLIDOS Y NOMBRES:** Palomo Guashco Myriam Beatriz  
**FECHA DE NACIMIENTO:** 15 de marzo de 1995  
**EDAD:** 23  
**NACIONALIDAD:** Ecuatoriana  
**ESTADO CIVIL:** Soltera  
**NUMERO DE C.I:** 1805430434  
**DIRECCIÓN:** Latacunga  
**TELÉFONO:** 0988775665  
**EMAIL:** [myriam.palomo4@gmail.com](mailto:myriam.palomo4@gmail.com)

### FORMACIÓN ACADÉMICA

**Universitarios:** **Universidad Técnica de Cotopaxi**  
 Ing. Contabilidad y auditoría ( en curso).  
 Latacunga – Cotopaxi.

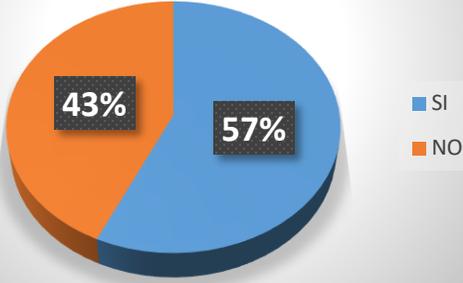
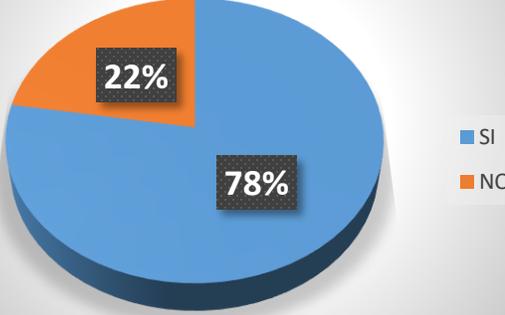
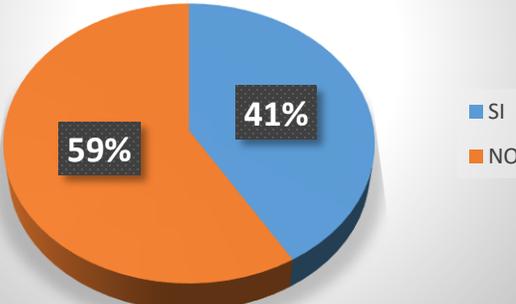
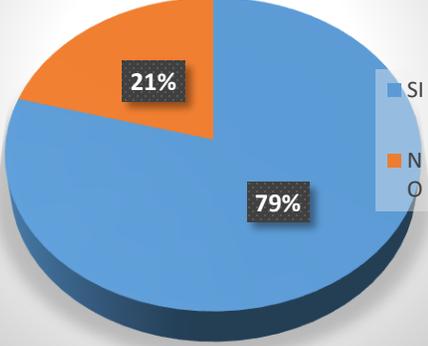
**Estudios Secundarios:** **Colegio Técnico Reinaldo Miño**  
 Comercio y Administracion  
 Santa Rosa - Tungurahua

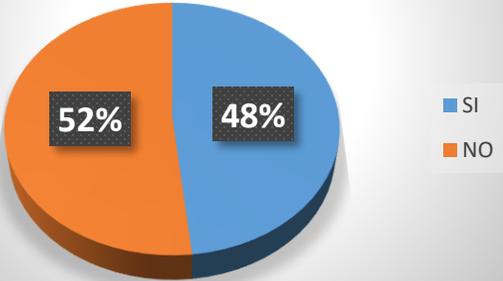
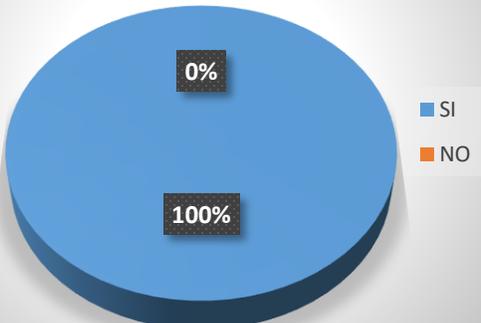
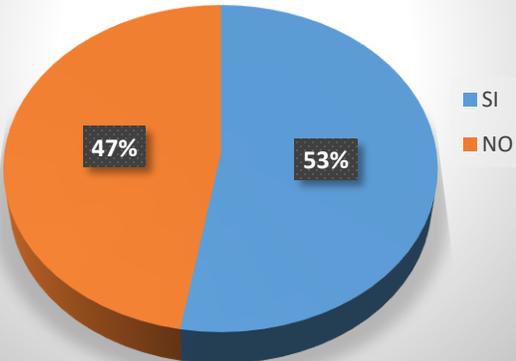
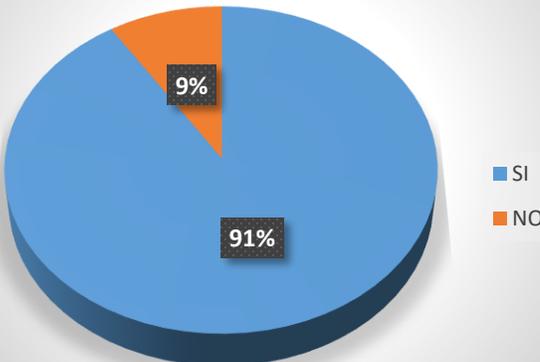
### CURSOS REALIZADOS

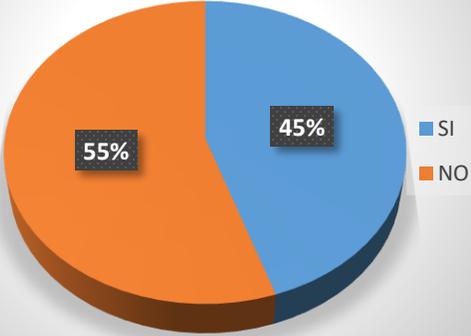
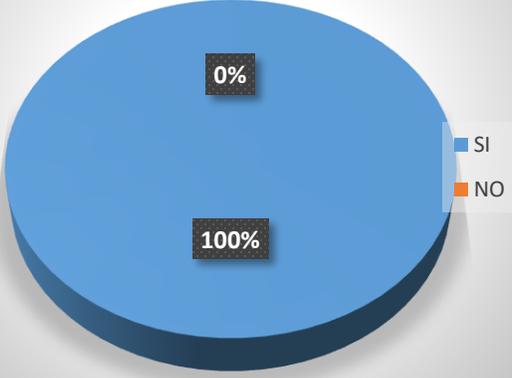
EMPRESA	CURSO	HORAS
SECAP	Administración De Empresas	48
C.C	Aprender A Emprender	40
S.R.I	Tributación	80

**DATOS GENERALES**

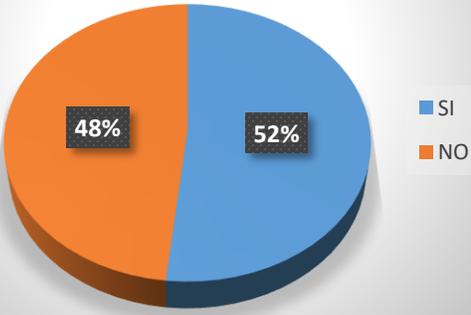
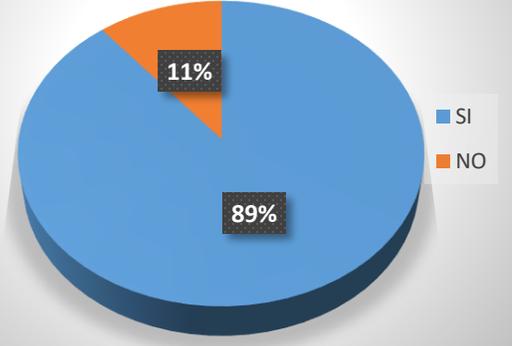
**Encuesta a gerencia**

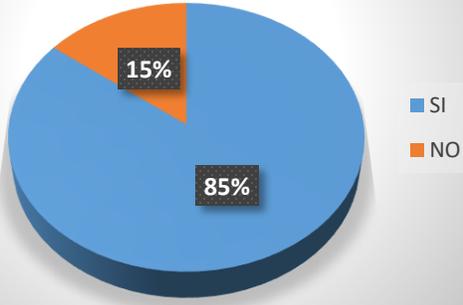
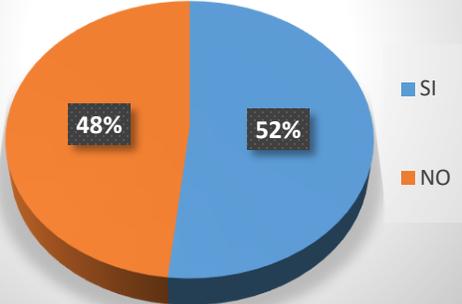
Medio ambiente	Socios y Clientes												
<p data-bbox="233 436 846 548">¿La Cooperativa defiende los derechos ambientales y al respeto a la naturaleza y los establece formalmente en un Plan que es conocido por los trabajadores?</p> <div data-bbox="233 600 837 1073"> <p data-bbox="305 632 764 730"><b>PLAN DE RESPETO A LA NATURALEZA</b></p>  <table border="1"> <tr><th>Respuesta</th><th>Porcentaje</th></tr> <tr><td>SI</td><td>57%</td></tr> <tr><td>NO</td><td>43%</td></tr> </table> </div>	Respuesta	Porcentaje	SI	57%	NO	43%	<p data-bbox="855 436 1468 548">¿Realiza publicidad para ofertar sus productos y servicios mediante campañas acordes a los valores y principios de la organización?</p> <div data-bbox="855 600 1459 1073"> <p data-bbox="1036 632 1279 667"><b>PUBLICIDAD</b></p>  <table border="1"> <tr><th>Respuesta</th><th>Porcentaje</th></tr> <tr><td>SI</td><td>78%</td></tr> <tr><td>NO</td><td>22%</td></tr> </table> </div>	Respuesta	Porcentaje	SI	78%	NO	22%
Respuesta	Porcentaje												
SI	57%												
NO	43%												
Respuesta	Porcentaje												
SI	78%												
NO	22%												
<p data-bbox="233 1129 846 1199">¿Existe un programa de gestión o manejo responsable del agua, energía eléctrica y papel?</p> <div data-bbox="233 1293 837 1839"> <p data-bbox="329 1325 781 1451"><b>MANEJO RESPONSABLE DEL AGUA, ENERGÍA ELÉCTRICA Y PAPEL</b></p>  <table border="1"> <tr><th>Respuesta</th><th>Porcentaje</th></tr> <tr><td>SI</td><td>41%</td></tr> <tr><td>NO</td><td>59%</td></tr> </table> </div>	Respuesta	Porcentaje	SI	41%	NO	59%	<p data-bbox="855 1129 1468 1241">¿La Cooperativa establece normas de atención de calidad al cliente, mantiene procesos de recepción de sugerencias, opiniones, reclamos y los evalúa periódicamente?</p> <div data-bbox="855 1293 1459 1839"> <p data-bbox="1036 1325 1284 1423"><b>NORMAS DE ATENCIÓN</b></p>  <table border="1"> <tr><th>Respuesta</th><th>Porcentaje</th></tr> <tr><td>SI</td><td>79%</td></tr> <tr><td>NO</td><td>21%</td></tr> </table> </div>	Respuesta	Porcentaje	SI	79%	NO	21%
Respuesta	Porcentaje												
SI	41%												
NO	59%												
Respuesta	Porcentaje												
SI	79%												
NO	21%												

Comunidad	Gobierno central y Organismos de control												
<p data-bbox="228 331 850 449">¿La Cooperativa ha establecido alianzas con organismos privados y públicos con el objetivo de contribuir a mejorar las condiciones de vida de la comunidad?</p> <div data-bbox="228 512 837 1003"> <h3 data-bbox="396 541 675 638">ALIANZA CON ORGANISMOS</h3>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>52%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Respuesta	Porcentaje	SI	48%	NO	52%	<p data-bbox="850 331 1469 407">¿La Cooperativa cumple con la normativa y leyes vigentes?</p> <div data-bbox="850 520 1459 1003"> <h3 data-bbox="1003 541 1318 567">NORMATIVA Y LEYES VIGENTES</h3>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Respuesta	Porcentaje	SI	100%	NO	0%
Respuesta	Porcentaje												
SI	48%												
NO	52%												
Respuesta	Porcentaje												
SI	100%												
NO	0%												
<p data-bbox="228 1031 850 1106">¿Ha desarrollado en la comunidad programas de educación sobre diversos temas de interés local?</p> <div data-bbox="228 1272 837 1923"> <h3 data-bbox="396 1302 685 1398">PROGRAMAS DE EDUCACIÓN</h3>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>53%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>47%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Respuesta	Porcentaje	SI	53%	NO	47%	<p data-bbox="850 1031 1469 1148">¿Posee un código de ética el cual es socializado entre los empleados de la Cooperativa constantemente y en el que se acoge a todas las partes interesadas?</p> <div data-bbox="850 1272 1459 1923"> <h3 data-bbox="990 1302 1344 1348">CODIGO DE ÉTICA</h3>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>9%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Respuesta	Porcentaje	SI	91%	NO	9%
Respuesta	Porcentaje												
SI	53%												
NO	47%												
Respuesta	Porcentaje												
SI	91%												
NO	9%												

Proveedores	Directivos y Talento humano												
<p>¿Se promueve la inclusión de grupos de pequeños productores, asociaciones o entidades de economía popular y solidaria para la contratación de servicios para la Cooperativa?</p>	<p>¿La Cooperativa desarrolla y fomenta planes de capacitación y aprendizaje entre sus directivos y empleados?</p>												
<p style="text-align: center;"><b>INCLUSIÓN DE PYMES</b></p>  <table border="1"> <caption>Data for INCLUSIÓN DE PYMES</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>45%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>55%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	45%	NO	55%	<p style="text-align: center;"><b>PLANES DE CAPACITACIÓN</b></p>  <table border="1"> <caption>Data for PLANES DE CAPACITACIÓN</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	100%	NO	0%
Respuesta	Porcentaje												
SI	45%												
NO	55%												
Respuesta	Porcentaje												
SI	100%												
NO	0%												

**Encuesta a talento humano**

Medio Ambiente	Socios y Clientes												
<p>¿Usted conoce si la cooperativa realiza campañas en base a las 3R "reducir, reciclar y reutilizar"?</p>	<p>¿Usted ha participado en capacitaciones realizadas por la cooperativa sobre temas de atención, trato y valoración del cliente?</p>												
<p style="text-align: center;"><b>CAMPAÑAS EN BASE A LAS 3R</b></p>  <table border="1"> <caption>Data for CAMPAÑAS EN BASE A LAS 3R</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>48%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	52%	NO	48%	<p style="text-align: center;"><b>CAPACITACIONES</b></p>  <table border="1"> <caption>Data for CAPACITACIONES</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>11%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	89%	NO	11%
Respuesta	Porcentaje												
SI	52%												
NO	48%												
Respuesta	Porcentaje												
SI	89%												
NO	11%												

Comunidad	Gobierno central y Organismos de control												
<p>¿Se promueve entre los empleados un espíritu de colaboración y respeto de la cultura y tradiciones de la comunidad en la que ofrece los servicios la Cooperativa?</p>	<p>¿La Cooperativa promueve la participación de sus stakeholders (empleados, directivos, proveedores, socios) en la difusión y aplicación de políticas y valores éticos?</p>												
<p style="text-align: center;"><b>ESPÍRITU DE COLABORACIÓN Y RESPETO</b></p>  <table border="1" data-bbox="358 705 821 1010"> <caption>Data for Espiritu de Colaboración y Respeto</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>15%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	85%	NO	15%	<p style="text-align: center;"><b>DIFUSIÓN Y APLICACIÓN DE POLITICAS</b></p>  <table border="1" data-bbox="976 720 1438 1024"> <caption>Data for Difusión y Aplicación de Políticas</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>48%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	52%	NO	48%
Respuesta	Porcentaje												
SI	85%												
NO	15%												
Respuesta	Porcentaje												
SI	52%												
NO	48%												
<b><u>DIRECTIVOS Y TALENTO HUMANO</u></b>													
<p>¿La cooperativa da a conocer entre sus empleados información sobre derechos y deberes laborales?</p>													
<p style="text-align: center;"><b>DERECHOS Y DEBERES LABORALES</b></p>  <table border="1" data-bbox="464 1230 1224 1740"> <caption>Data for Derechos y Deberes Laborales</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>52%</td> </tr> </tbody> </table>		Respuesta	Porcentaje	SI	48%	NO	52%						
Respuesta	Porcentaje												
SI	48%												
NO	52%												

¿Se promueve un ambiente organizacional amigable y satisfactorio a través de programas de esparcimiento para los trabajadores; deportes, integraciones, celebraciones, bonos, reconocimientos?



### Encuesta Socios Clientes

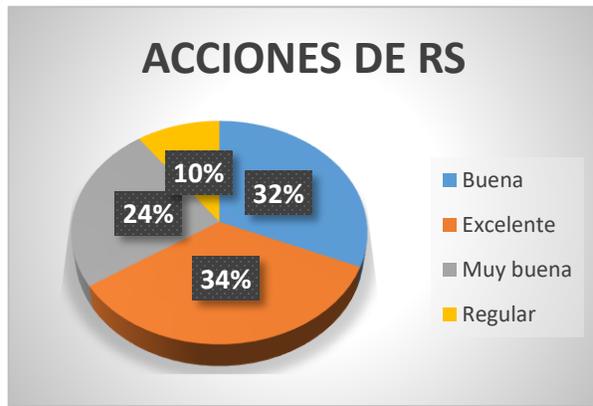
¿Conoce usted sobre las acciones de RS de las Cooperativas del Segmento 2 de la provincia de Cotopaxi?



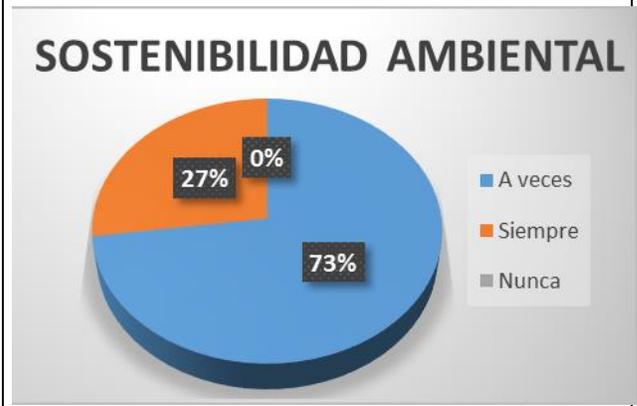
¿Considera que las Cooperativas brindan su apoyo a la comunidad en cuanto a? Apoyo a instituciones educativas, Apoyo a la lucha contra la exclusión



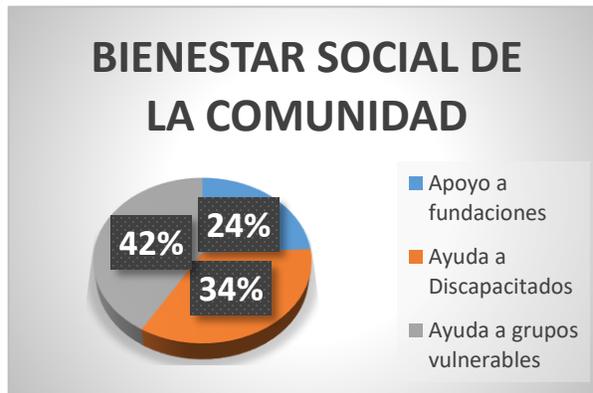
¿Cómo evalúa las acciones de RS de las Cooperativas del Segmento 2 de la provincia de Cotopaxi?



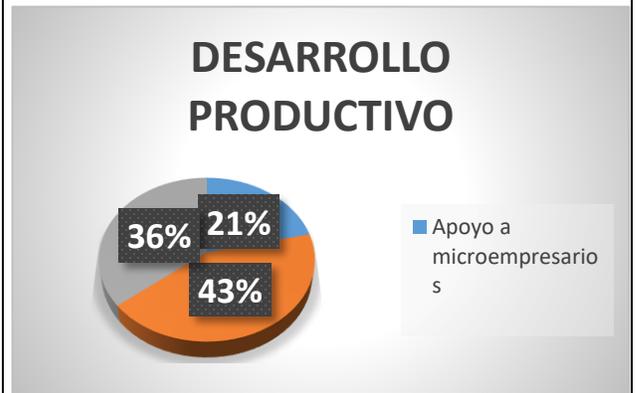
¿Las Cooperativas mantienen un apoyo y cooperación con la sostenibilidad ambiental a nivel comunitario?



¿En qué medida las Cooperativas tributan a la calidad de vida y bienestar social de la comunidad?



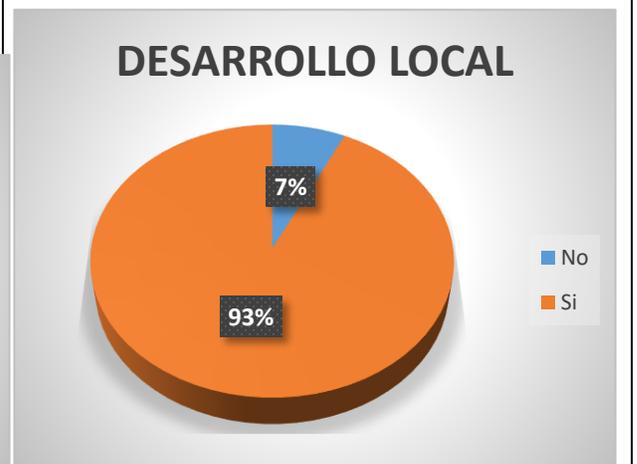
¿Cuál es el mayor aporte de las Cooperativas al desarrollo productivo?



¿Las Cooperativas promueven e impulsan proyectos de transformación local integrada y articulados que favorezcan el desarrollo y la participación de actores locales?



¿Considera que la RS de las Cooperativas incide positivamente en el desarrollo local?



## CUESTIONARIO A DIRIGENTES

<p><b>OBJETIVO</b> Con el objetivo de Diagnosticar el cumplimiento de la Responsabilidad Social en las Cooperativas del segmento dos para el análisis y la valoración de su impacto en el desarrollo, se ha realizado la siguiente encuesta.</p> <p><b>INDICACIONES</b> Agradecemos su colaboración en responder este cuestionario, que forma parte de la investigación. Por favor lea detenidamente cada uno de los ítems y según su conocimiento, elija su respuesta de acuerdo a las opciones que se presentan.</p>		
<b>DATOS DEL ENCUESTADO</b>		
<p><b>Nivel de Instrucción:</b> Bachiller ( ) Tecnólogo ( ) Pregrado ( ) Posgrado ( )</p>	<p><b>Género:</b> Masculino ( )      Femenino ( )</p>	
<p><b>Edad:</b></p>	<p><b>Ocupación del encuestado:</b></p>	<p><b>Experiencia Profesional:</b> De uno a tres años ( ) De tres a cinco años ( ) Más de cinco años ( )</p>
<p>1. ¿Qué entiende por Responsabilidad Social?</p> <p>a) Modelo de gestión para las Cooperativas ( ) b) Una oportunidad para destacar el trabajo de las Cooperativas ( ) c) Innecesario ( ) d) No podría decir ( )</p>		
<b>COMPONENTE MEDIO AMBIENTE</b>		
<p>2. ¿La Cooperativa defiende los derechos ambientales y al respeto a la naturaleza y los establece formalmente en un Plan que es conocido por los trabajadores?</p> <p style="text-align: center;">Si ( )      No ( )</p>		
<p>3. ¿Existe un programa de gestión o manejo responsable del agua, energía eléctrica y papel?</p> <p style="text-align: center;">Si ( )      No ( )</p>		
<b>COMPONENTE SOCIOS/CLIENTES</b>		
<p>4. ¿Realiza publicidad para ofertar sus productos y servicios mediante campañas acordes a los valores y principios de la organización?</p> <p style="text-align: center;">Si ( )      No ( )</p>		
<p>5. ¿La Cooperativa establece normas de atención de calidad al cliente, mantiene procesos de recepción de sugerencias, opiniones, reclamos y los evalúa periódicamente?</p> <p style="text-align: center;">Si ( )      No ( )</p>		
<b>COMUNIDAD</b>		
<p>6. ¿La Cooperativa promueve y participa activamente en iniciativas que favorecen al desarrollo local?</p> <p style="text-align: center;">Si ( )      No ( )</p>		
<p>7. ¿La Cooperativa ha establecido alianzas con organismos privados y públicos con el objetivo de contribuir a mejorar las condiciones de vida de la comunidad?</p> <p style="text-align: center;">Si ( )      No ( )</p>		
<p>8. ¿Ha desarrollado en la comunidad programas de educación sobre diversos temas de interés local?</p> <p style="text-align: center;">Si ( )      No ( )</p>		

<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	
9.	¿La Cooperativa cumple con la normativa y leyes vigentes? Si ( )      No ( )
10.	¿La Cooperativa promueve la participación de sus stakeholders (empleados, directivos, proveedores, socios) en la difusión y aplicación de políticas y valores éticos? Si ( )      No ( )
<b>PROVEEDORES</b>	
11.	¿Se promueve la inclusión de grupos de pequeños productores, asociaciones o entidades de economía popular y solidaria para la contratación de servicios para la Cooperativa? Si ( )      No ( )
<b>CLIENTE INTERNO</b>	
12.	¿La administración proporciona espacios adecuados para la recepción de sugerencias, aportes, preocupaciones de los empleados para el mejoramiento de las condiciones laborales (horarios, salarios, beneficios e incentivos)? Si ( )      No ( )
13.	¿La Cooperativa desarrolla y fomenta planes de capacitación y aprendizaje entre sus directivos y empleados? Si ( )      No ( )



## ENCUESTA A LOS SOCIOS Y BENEFICIARIOS DIRECTOS DE LAS ACCIONES DE RS

<p><b>OBJETIVO</b></p> <p>Determinar el grado de cumplimiento de la responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento dos a través de la medición de impactos y su aporte a la provincia de Cotopaxi.</p> <p><b>INDICACIONES</b></p> <p>Agradecemos su colaboración en responder este cuestionario, que forma parte de la investigación por favor lea detenidamente cada uno de los ítems y según su conocimiento elija uno de entre las siguientes opciones.</p>																			
<p>1. ¿Conoce usted sobre las acciones de RS de las Cooperativas del Segmento 2 de la provincia de Cotopaxi?</p> <p>Si ( )      No ( )</p>																			
<p>2. ¿Considera que las Cooperativas brindan su apoyo a la comunidad en cuanto a?</p> <p>Apoyo a instituciones educativas ( )      Apoyo a la lucha contra la exclusión ( )</p>																			
<p>3. ¿Cómo evalúa las acciones de RS de las Cooperativas del Segmento 2 de la provincia de Cotopaxi?</p> <p>Excelente ( )      Buena ( )      Muy Buena ( )      Regular ( )</p>																			
<p>4. ¿Las Cooperativas mantienen un apoyo y cooperación con la sostenibilidad ambiental a nivel comunitario?</p> <p>Siempre ( )      Nunca ( )      A veces ( )</p>																			
<p>5. ¿En qué medida las Cooperativas tributan a la calidad de vida y bienestar social de la comunidad?</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Indicadores</th> <th>Alto</th> <th>Medio</th> <th>Bajo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ayuda a discapacitados</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ayuda a grupos vulnerables</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Apoyo a fundaciones</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Indicadores	Alto	Medio	Bajo	Ayuda a discapacitados				Ayuda a grupos vulnerables				Apoyo a fundaciones			
Indicadores	Alto	Medio	Bajo																
Ayuda a discapacitados																			
Ayuda a grupos vulnerables																			
Apoyo a fundaciones																			
<p>6. ¿Cuál es el mayor aporte de las Cooperativas al desarrollo productivo?</p> <p>a) Apoyo a microempresarios ( )</p> <p>b) Apoyo al emprendimiento y a la creación de empresas ( )</p> <p>c) Gestión y capacitación para empresarios locales ( )</p>																			
<p>7. ¿Las Cooperativas apoyan proyectos en las comunidades para el mejoramiento de su calidad de vida?</p> <p>Siempre ( )      Casi siempre ( )      A veces ( )      Nunca ( )</p>																			
<p>8. ¿Considera que la RS de las Cooperativas inciden positivamente en el desarrollo local?</p> <p>Si ( )      No ( )</p>																			