



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA

INDOAMÉRICA

DIRECCIÓN DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE
LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**

TEMA:

**GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DENTRO DEL TALENTO
HUMANO: EL CASO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CHIBULEO LTDA.**

Trabajo de investigación previo a la obtención del grado de Magíster en
Administración de las organizaciones de la economía social y solidaria.

Autora: Caiza Telenchana, Diana Guadalupe

Tutor: Ph.D. Luque González, Arturo

AMBATO - ECUADOR

2019

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Diana Guadalupe Caiza Telenchana, declaro ser autora del Proyecto de Titulación “Gestión de responsabilidad social dentro del talento humano: el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.,” como requisito para optar al grado de “Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria”, autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 20 días del mes de marzo del 2018, firmo conforme:

Autora: Caiza Telenchana Diana Guadalupe

Firma:

Número de Cédula: 180447501-8

Dirección: Ambato, Izamba. Av. Pedro Vascones y Alejandro Sevilla

Correo Electrónico: dcaiza22@gmail.com

Teléfono: 0967455445

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Asesor del Proyecto de Titulación Gestión de responsabilidad social dentro del talento humano: el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., presentado por Diana Guadalupe Caiza Telenchana para optar por el título de Magíster en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria,

CERTIFICO

Que dicho proyecto de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 25 de febrero del 2019

Tutor

Ph.D. Luque González, Arturo

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe Diana Guadalupe Caiza Telenchana, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto de titulación, como requisito para la obtención del Título de Magíster en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Ambato, 25 de febrero del 2019

Caiza Telenchana Diana Guadalupe

CI: 180447501-8

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El trabajo de Titulación ha sido revisado, aprobado y autorizado para su impresión y empastado sobre el Tema: **GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DENTRO DEL TALENTO HUMANO: EL CASO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.**, previo a la obtención del Título de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 25 de febrero del 2019

Mba. Peñaherrera Melo Jacqueline
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PhD. Pérez Barral Osmany
EXAMINADOR

PhD. Luque González Arturo
DIRECTOR

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación se ha culminado gracias al constante esfuerzo y entrega realizado durante todas las etapas del trabajo superando varias incógnitas o dificultades que en ocasiones no me permitían avanzar.

En primer lugar, doy gracias a Dios, luego este trabajo está dedicado a mis hijos, Kerly, Erick y Bella Llambo Caiza, quien son mi motor, a mi esposo Rodrigo y, finalmente, a mi madre, quienes han estado conmigo en todo momento de forma incondicional.

AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento a la Universidad Tecnológica Indoamérica y a sus autoridades, a cada uno de mis docentes quienes a durante el tiempo que duro este proceso de formación nos supieron enseñar, orientar y compartir sus conocimientos en las diferentes temáticas, pero sobre todo por haber construido un grupo de amigos.

Mi agradecimiento especial al Profesor Ph.D. Arturo Luque González, quien durante este trabajo de investigación me orientó de una manera técnica y experimentada, es así, como bajo su guía se pudo llegar a culminar esta tesis de maestría.

De manera especial y cariñosa mi agradecimiento a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., a todos sus directivos, gerente y funcionarios quienes fueron parte importante en la consecución de esta investigación pues me abrieron sus puertas.

De forma general agradezco a todas las personas quienes de una o de otra manera aportaron con su contingente y recursos para que este trabajo llegue a su fin cumpliendo con su objetivo. Gracias de corazón.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR.....	II
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	III
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	IV
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO.....	VII
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VIII
ÍNDICE DE CUADROS	X
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XI
ÍNDICE DE IMÁGENES	XII
RESUMEN EJECUTIVO	XIII
ABSTRACT.....	XIV
INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
JUSTIFICACIÓN	7
OBJETIVO GENERAL.....	9
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
CAPÍTULO I ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA SOBRE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CON ENFOQUE AL TALENTO HUMANO.....	10
LOS PROCESOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	11
CONCEPCIONES TEÓRICAS SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	17
FUNDAMENTOS TEÓRICOS SOBRE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
CAPÍTULO II DISEÑO METODOLÓGICO	31
PARADIGMA Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	31

PROCEDIMIENTO PARA LA BÚSQUEDA Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS.....	32
RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	35
CAPÍTULO III PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CON ENFOQUE AL TALENTO HUMANO.....	49
PREMISAS DEL MODELO	49
DESARROLLO DEL MODELO PROPUESTO	51
CONCLUSIONES	85
RECOMENDACIONES	87
BIBLIOGRAFÍA.....	88
ANEXOS.....	96

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No. 1. Puntos en común entre la rse y el cooperativismo	22
Cuadro No. 2. Operacionalización de la variable – independiente	33
Cuadro No. 3. Operacionalización de la variable – dependiente	34
Cuadro No. 4. Ficha entrevista.....	35
Cuadro No. 5. Ficha encuesta	39
Cuadro No. 6. Adhesión abierta y voluntaria.....	52
Cuadro No. 7. Autonomía e independencia	53
Cuadro No. 8. Compromiso con la comunidad.....	54
Cuadro No. 9. Control democrático de los miembros.....	66
Cuadro No. 10. Educación, formación e información	74
Cuadro No. 11. Cooperación entre cooperativas	79
Cuadro No. 12. Participación económica de los miembros	80
Cuadro No. 13. Plan de acción de implementación de rse.....	84

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1. Conocimiento de plazas de trabajo	40
Gráfico No. 2. Inducción antes de iniciar a trabajar	40
Gráfico No. 3. Formación en la cooperativa	41
Gráfico No. 4. Calidad de formación recibida	41
Gráfico No. 5. Competencias para el puesto	42
Gráfico No. 6. valuación de desempeño	42
Gráfico No. 7. Frecuencia de evaluación	43
Gráfico No. 8. Incentivo a trabajadores	43
Gráfico No. 9. Beneficio para los trabajadores	44
Gráfico No. 10. Nivel de conocimiento	45
Gráfico No. 11. Medidas de seguridad.....	45
Gráfico No. 12. Control y medidas de seguridad.....	46
Gráfico No. 13. Plan de carrera.....	46
Gráfico No. 14. Nivel de satisfacción	47

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen No. 1. Árbol del problema.....	6
Imagen No. 2. Propuesta gráfica del modelo	50

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

DIRECCIÓN DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE
LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**

TEMA: GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DENTRO DEL
TALENTO HUMANO: EL CASO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

AUTOR: Caiza Telenchana Diana, Guadalupe

TUTOR: Ph.D. Luque González, Arturo

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación realiza un análisis de la gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo LTDA., a través de los procesos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde el enfoque del talento humano. Se parte de un análisis sobre las mejores prácticas internacionales de RSE para así desarrollar un modelo de gestión que permita la medición del nivel de cumplimiento de sus procesos y actividades. Para ello se examinan las debilidades y alcances en su gestión con el fin de realizar una adecuada y oportuna toma de decisiones empresariales con un marcado compromiso social. En tal sentido, los procesos de RSE constituyen una herramienta para comunicar a la sociedad las acciones sociales que se gestionan y realizan desde el interior de las organizaciones pudiéndose evaluar a su vez su aporte en materia de talento humano. Por tal razón, la investigación se centra en el análisis crítico y propositivo del Balance Social sobre las mejores prácticas de aplicación y gestión. Con este objetivo se realiza un abordaje metodológico de carácter descriptivo-explicativo con un enfoque mixto con la finalidad de estudiar a profundidad el comportamiento de los fenómenos que afectan a la RSE, describiéndose y explicándose cada resultado teórico, metodológico y de aplicación relacionado al tema de estudio mediante varias herramientas como son encuestas, entrevistas, trabajo de campo y análisis documental. Asimismo, con la investigación se espera obtener y mejorar la información requerida para una adecuada gestión y ejecución de las dimensiones que plantean los procesos de RSE.

Palabras clave: Balance social, modelo de gestión, responsabilidad social, talento humano.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

DIRECCIÓN DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE
LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**

THEME: MANAGEMENT OF SOCIAL RESPONSIBILITY WITHIN HUMAN
TALENT: THE CASE OF CHIBULEO LTD. CREDIT UNION.

AUTHOR: Caiza Telenchana Diana Guadalupe

TUTOR: Ph.D. Luque González Arturo

ABSTRACT

The investigation carries out an analysis of the management in Chibuleo LTDA. Credit Union, through the processes of Corporate Social Responsibility (CSR) from the human talent approach. It is based on an analysis of the best international CSR practices in order to develop a management model that allows the measurement of the level of compliance with its processes and activities. In order to do so, the weaknesses and scope of its management are examined in order to carry out an appropriate and timely business decision-making process with a marked social commitment. In this sense, the CSR processes are a tool to communicate to society the social actions that are managed and carried out from within the organizations, being able to evaluate their contribution in terms of human talent. For this reason, the research focuses on the critical and proactive analysis of the Social Balance on the best application and management practices. With this objective, a methodological approach of a descriptive-explanatory nature with a mixed approach is carried out with the aim of studying in depth the behavior of the phenomena that affects CSR, describing and explaining each theoretical, methodological and application result related to the subject of study through several tools such as surveys, interviews, field work and documental analysis. Likewise, the research is expected to obtain and improve the information required for an adequate management and execution of the dimensions posed by CSR processes.

Keyword: Social balance, management model, social responsibility, human talent.

INTRODUCCIÓN

Las relaciones jurídicas de carácter monetario, financieras y mercantiles en la actualidad se encuentran sometidas a constantes cambios en función de las necesidades de un convulso mercado. Los procesos generados a través de estas interacciones se transforman y evolucionan con el fin de convertirse en instrumentos al servicio de las organizaciones -empresariales- y; por tanto, de los departamentos de talento humano. Se adaptan a las nuevas relaciones sociales y medioambientales, dando origen a la optimización del capital humano y, con ello, al desarrollo institucional a través de una correcta gestión.

En Ecuador, el cooperativismo de ahorro y crédito se ha convertido en uno de los sectores más relevantes, buscándose mediante la cooperación, acceso a recursos financieros que de otra manera serían de difícil consecución, implementación y articulación.

El sector cooperativo de ahorro y crédito, agrupa principalmente a familias de bajos y medianos recursos económicos. Se convierte en una importante herramienta en el desarrollo socioeconómico de Ecuador, ya que fueron creadas con el objetivo de entregar soluciones efectivas al sistema micro financiero mediante nuevas propuestas fundamentadas en la solidaridad y el servicio. En la actualidad, se constituyen como una fuerza de cambio independiente de gobiernos -aunque supervisadas mediante un estricto control-, siendo una firme alternativa al modelo del capital mundializado.

Las cooperativas han venido sufriendo procesos evolutivos adhiriéndose a nuevas leyes nacionales reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS); la cual busca, desarrollo, estabilidad, solidez y un correcto funcionamiento del sector. Esta situación de constantes transformaciones en el sector, hacen necesario que para mantener e incrementar su participación en el mercado deban tener clara la forma de analizar, evaluar y mejorar los procesos de su modelo. El art. 1 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (2011), plantea claramente que la Economía Popular y Solidaria (EPS) es la forma de organización económica donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización,

financiamiento y consumo de bienes y servicios para satisfacer necesidades y generar ingresos. Esta forma de organización, se basa en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiándose al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al Buen Vivir y en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, lucro y acumulación de capital.

De ahí, que las cooperativas en Ecuador deban reflejar democracia, reciprocidad y solidaridad en las actividades económicas que realizan, con la finalidad de establecer mecanismos de rendición de cuentas de los directivos hacia los socios, impulsándose la participación en el control y toma de decisiones en sus organizaciones. Aspectos todos ellos, impregnados desde un punto de vista más social.

Desde finales de los años noventa, los procesos de RSE comenzaron a ser asumidos por numerosos actores del contexto político y económico global, donde se incluyen: instituciones financieras, empresas, organizaciones de todo tipo, agencias de desarrollo, escuelas de negocio, inversores y gobiernos. Aunque este concepto es relativamente novedoso, encuentra sus raíces en Estados Unidos entre los años 1950 y 1960, donde se identifican en diversas concepciones acerca de la gestión empresarial (Parco, 2012).

La concepción de la RSE ha ido evolucionando con el paso del tiempo, dada la necesidad que tienen las empresas con la sociedad y el entorno. Es por ello, que la perspectiva actual se encamine hacia el bienestar social sobre todo en los sectores económicos y sociales más vulnerables. De esta manera, su aplicación se sustenta en aspectos legales y en valores relacionados con la ética, la moral y el medio ambiente. Con lo cual, su proyección se encamina al desarrollo sostenible y a su relación con la sociedad a través de una categorización de diversas dimensiones, entre las que destacan el talento humano como protagonista (Girón, Hamilton, Muñoz, & Atila, 2017).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., busca la forma de mejorar su imagen corporativa a través del desempeño laboral de sus trabajadores partiendo del principio de Responsabilidad Social, donde estos asumen las responsabilidades de la empresa. Para ello, optimizan sus relaciones con el entorno

social, económico y financiero donde se desenvuelve la cooperativa, implementándose una buena comunicación en todos sus niveles de organización.

La dirección de la organización, busca garantizar el empoderamiento de los empleados, creándose un ambiente optimista. Para ello, reconoce los méritos profesionales en base a la entrega de incentivos y facilidades académicas. Estos procesos se enfocan hacia la eficiencia (y el impacto de sus acciones), buscándose la motivación y el disfrute de sus actividades laborales dentro de la cooperativa y hacia la comunidad con el fin de garantizar gran parte de sus necesidades, así como, el cumplimiento de sus objetivos institucionales, circunstancias similares en sus idearios al de otras cooperativas del mismo sector.

En Ecuador según, la Constitución de la Republica del Ecuador (2008), específicamente en el artículo 311, se señala que el sector financiero popular y solidario estará comprendido por Cooperativas de Ahorro y Crédito, con lo cual, se fundamenta que estas instituciones deben funcionar con credibilidad, gestión eficiente y efectiva, controlándose eficazmente los indicadores económicos financieros con Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Las cooperativas incorporan en sus informes de gestión, información relativa a los procesos de Responsabilidad Social que acreditan el nivel de cumplimiento de los Principios Cooperativos, de los objetivos sociales en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (2016).

Es importante indicar, que de acuerdo a la Secretaría Nacional de Planificación (2013), se instaura la implementación de un sistema de RSE en relación con el establecimiento de un sistema económico social, solidario y sostenible (objetivo 11), se destacan aspectos, como: 1) Que se generen políticas para reducir brechas sociales y económicas y, 2) Que tanto el sector público como privado auspicien procesos de desarrollo socioeconómico.

La línea de investigación del estudio está enfocada en la responsabilidad y balance social, con el objetivo de buscar el bienestar humano del talento humano de la Cooperativa Chibuleo Ltda., relacionándose con los principios cooperativos.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Gestión del Talento Humano es esencial para cualquier organización. Las cooperativas de ahorro y crédito tienen especial relación con el personal, ya que cada empleado es socio de la cooperativa. En el propio funcionamiento, se evidencia la interrelación humana en las operaciones económicas financieras que ofertan, estando enfocadas al servicio crediticio y ahorrativo en busca de mejorar las condiciones económicas de sus cuentas de ahorradores sin descuidar la eficiencia y la eficacia de su personal. Buscan la mejora continua, a partir del desempeño laboral en sus trabajadores para lograr el bienestar de la comunidad financiera de la cooperativa mediante la satisfacción de las necesidades colectivas.

Según Charco (2014), la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., se constituye como la segunda Institución Indígena más importante de este tipo en la región, regulada por la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, con más de ocho años de vigencia en la Región Sierra (centro del país), ha mantenido un crecimiento sostenido que supera ampliamente el 100% anual, lo que le permite contar con más de 50.000 socios y clientes con oficinas en Ambato, Salcedo, Riobamba, Latacunga, Quito.

Sin embargo, el Departamento (Dpto). de Talento Humano en la Cooperativa Chibuleo Ltda., en la actualidad, presenta limitaciones en las funciones asociadas a los procesos de RSE relacionados a su área. Mediante las entrevistas realizadas en el trabajo, se observan determinadas carencias en el área de Talento Humano, como, por ejemplo: la falta de capacitación y/o el establecimiento de directrices sociales y éticas asociadas a toda cooperativa, pudiéndose poner en tela de juicio los objetivos de la organización, así como sus compromisos. Este funcionamiento compromete recursos temporales y económicos y lo que es más importante: altera el compromiso social de la cooperativa con la sociedad.

La Cooperativa Chibuleo Ltda., cuenta con un Plan de Capacitación periódico y permanente con el fin de enfrentarse a los niveles de rotación de personas, ya sea por, cambio de puestos, contratación de un nuevo empleado o procesos de desvinculación. Este plan no contempla los procesos de RSE asociados a estos procedimientos de Talento Humano. En ocasiones, el empleado realiza sus funciones sobre lo que conoce debido a la difusa información y parametrización de

las políticas de RSE y no sobre lo que la cooperativa necesita, circunstancia que afecta al nivel de desempeño y, con ello, compromete los objetivos de la institución siendo generalmente esta actividad de carácter sobrevenido.

La problemática anteriormente señalada, tiene su origen en la falta de un sistema de responsabilidad social global asociado al Dpto. de Talento Humano que impida que se coordinen las funciones y actividades de trabajadores afectándose de manera directa al desempeño cooperativista.

En la imagen No. 1, Problema, se muestra el árbol del problema, el cual incluye, las causas y consecuencias del bajo conocimiento de la RSE en la gestión del talento humano con los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., situación causada por la falta de una normativa clara y expresa, que sirva de guía y que esté emitida por el órgano de control de las entidades de la Economía Popular y Solidaria, lo que coadyuva a una estructura despejada del camino a seguir, esto sumado, al desconocimiento de los empleados sobre la Responsabilidad Social (RS) y una inadecuada capacitación dan como resultado una ineficiente gestión en este aspecto de importancia para la sociedad y la institución.

Imagen No. 1. Árbol del Problema

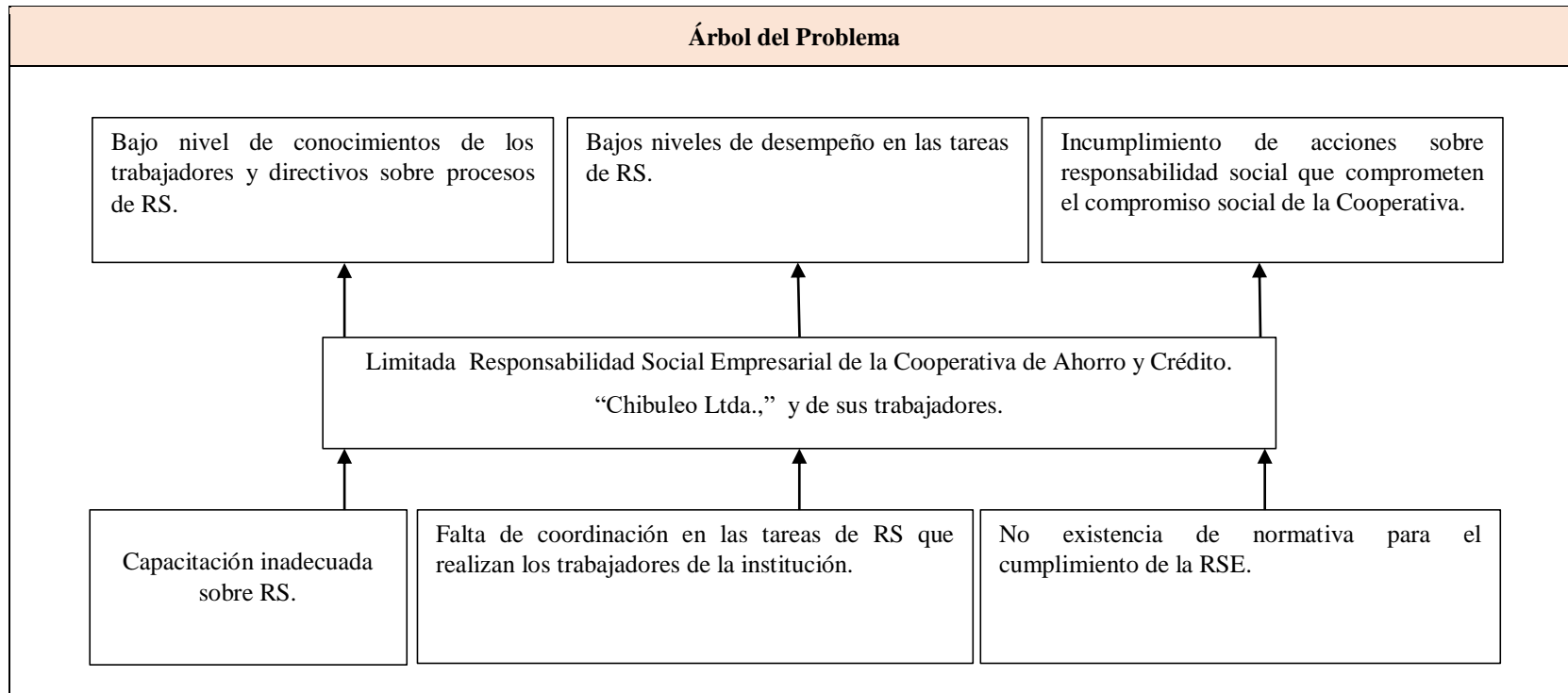


Imagen No. 1, Problema

Fuente: elaboración propia.

PROBLEMA CIENTÍFICO

De esta problemática, se desprende el siguiente dilema científico: “¿Cómo mejorar la RSE a partir del Talento Humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.?”

OBJETO

Analizar el proceso de RSE con el Talento humano de la Cooperativa Chibuleo Ltda. Con el fin, de mejorar su gestión organizacional, así como sus rendimientos financieros.

CAMPO

Modelo de Gestión de la RSE con enfoque al talento humano.

JUSTIFICACIÓN

La RS se entiende no solo como el cumplimiento pasivo de la legislación existente, sino como el accionar continuo en la mejora de la empresa desde su interior y hacia el entorno social. Dota a la institución de una posición notoria en el mercado, haciéndola diferenciar de otras, con similares propósitos. A la comunidad le interesa que exista un respeto medioambiental y social, circunstancia que ayuda a sumar seguidores y futuros clientes, además de fidelizar a los ya existentes, circunstancia que mejora la imagen corporativa y; por ende, el acceso a nuevos segmentos de mercado. En el área objeto de estudio, desde un punto de vista más social y responsable, se deben abordar con atrevimiento los nuevos métodos y modelos de RSE asociados al talento humano, como son en nuestro caso los siete principios del cooperativismo que involucra a la sociedad en diversas formas de participación y el medio ambiente.

En tal sentido, se debe valorar la gestión interna, para que ésta se convierta en un instrumento para comprometer a los trabajadores en mejorar el clima laboral, la relación con el medio ambiente y especialmente la productividad.

En la actualidad, los procesos de RSE y la gestión de talento humano, constituyen herramientas en las entidades públicas y privadas para lograr la eficiencia. Abarcan una serie de procesos y procedimientos que conducen a una mejora continua para

el cumplimiento de objetivos, los cuales tienen como eje principal, el bienestar y desempeño laboral de sus empleados.

Por ello, con la realización de la investigación, se pretende dotar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo (COACH) de un instrumento de trabajo, a través de la implementación de un modelo de gestión de RS con enfoque al talento humano. Se tiene en cuenta que, la propuesta de un modelo de gestión y de RS enfocado al talento humano, se convierte en un instrumento para la medición y estandarización de resultados en las actividades que se ejecutan en el interior de la empresa con el objetivo de lograr metas propuestas para asumir responsabilidades y compromiso con la sociedad dentro y fuera de la Institución. De esta manera, la gestión se convierte en una necesidad básica para alinear las estrategias de la organización, que ayuden alinear y cuantificar sus esfuerzos.

Se beneficia del trabajo de investigación, todos los empleados e inversionistas de la cooperativa Chibuleo, ya que pueden contar con un ambiente laboral acorde a sus exigencias y responsabilidades para que desempeñen de manera eficiente sus funciones, así como, sus ahorristas. Pues recibirán mejor atención a sus necesidades crediticias.

Según Semplades (2017), se regula claramente en su eje No. 2 “Economía al servicio de la sociedad”, en sus objetivos 4 y 5, que la economía estará al servicio de la sociedad, ello por mandato constitucional. El sistema económico en Ecuador se asienta en principios sociales y solidarios por la propia definición constitucional. Se trata de una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado en armonía con la naturaleza (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Dentro de las prioridades ciudadanas e institucionales para el impulso de la productividad y la competitividad se encuentran:

- Alcanzar el crecimiento sustentable.
- La transformación productiva inclusiva para garantizar la Responsabilidad Social y ambiental.

Según Semplades (2017) en el Plan Nacional del Buen Vivir vigente, en su punto 5.8, señala el “Fomento de la producción nacional con Responsabilidad Social y ambiental, potenciando el manejo eficiente de los recursos naturales y el uso de

tecnologías duraderas y ambientalmente limpias para garantizar el abastecimiento de bienes y servicios de calidad”.

Los argumentos anteriores, justifican la necesidad de identificar las debilidades de la RSE en la Institución, por cuanto éste diagnóstico coadyuva a la propuesta de un modelo de RSE.

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un modelo de gestión de la Responsabilidad Social con enfoque al talento humano para el mejoramiento de la imagen corporativa y el desempeño de los trabajadores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Matriz Ambato.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desarrollar los fundamentos teóricos sobre Responsabilidad Social y gestión del talento humano en instituciones financieras.
- Realizar un diagnóstico sobre la gestión actual de Responsabilidad Social y Gestión del talento humano en la Cooperativa de Ahorro Chibuleo Ltda.
- Diseñar un Modelo de Gestión de la Responsabilidad Social con enfoque al talento humano para la inversión social con miras al beneficio del cliente interno y externo de la institución.
- Validar el Modelo de Gestión de Responsabilidad Social con enfoque al talento humano mediante criterio de especialistas.

IDEA CIENTÍFICA

Se parte del análisis y desarrollo de un modelo de trabajo empresarial, como un elemento que tiene la capacidad de incidir directamente en la gestión de los procesos de RS, así como al talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Circunstancia que debe ser examinada con profusión, con la finalidad de implementar cualquier tipo de medida correctiva, así como, la implementación de nuevas funcionalidades y mejoras continuas.

CAPÍTULO I

ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA SOBRE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CON ENFOQUE AL TALENTO HUMANO

Antecedentes investigativos

El trabajo analiza los factores que mayor impacto tienen sobre el nivel de implementación y desarrollo de los procesos de RSE desde la perspectiva del capital humano. Se analizan 68 empleados, utilizando el modelo de RSE basado en las normas ISO 26000. En el presente caso, se examinan las variables sobre derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, procesos justos de operación, relación y desarrollo con los consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad, prácticas laborales y medio ambiente. Así mismo, se muestra que existen diferencias por género en la percepción de los trabajadores respecto al nivel de RS de la empresa. Se presentan implicaciones para el sector académico y empresarial, indicado por autores como Lopez, Ojeda, Ríos, (2016).

La caracterización de la RS asociada a la gestión del talento humano, se entiende como un conjunto de acciones internas y externas de la organización. Estas se encaminan a la búsqueda de operaciones sustentables a nivel económico, social y ambiental. Adquiere gran importancia en todo tipo de instituciones, aumentando con ello el compromiso y la productividad, y disminuyendo los índices de rotación de personal. Con esta caracterización, se identifica la existencia de un conocimiento diferenciado en el despliegue de procesos de RSE de acuerdo con el tipo de contratación y algunas debilidades frente a la comunicación brindada a los empleados acerca de las prácticas responsables que desarrollan. Para ello, deben diseñarse canales de comunicación adecuados donde el empleado juegue un papel

protagónico en el cumplimiento de los indicadores de gestión (Aguirre, Rodríguez, & Martínez, 2016).

Los Procesos de Responsabilidad Social

Según Caballero (2016), el compromiso empresarial de los procesos de responsabilidad social es positivo en la mayoría de las empresas de la ciudad de Barranquilla (Colombia). Estas empresas, realizan actividades en pro del ambiente en que operan y en igualdad de oportunidades para sus trabajadores, brindando con ello, un entorno seguro y saludable para la realización de sus tareas laborales y así proyectar una imagen socialmente responsable. Las organizaciones deben preocuparse por apoyar tanto económica, social y culturalmente a las comunidades de su entorno, y en definitiva dando apoyo a las comunidades más vulnerables (Tello, 2014).

Las organizaciones, realizan gestiones de carácter social con la finalidad de integrar a la empresa en su entorno. Destacan las campañas de bienestar en las que participan familias de sectores aledaños, para así propiciar, el desarrollo de los jóvenes por medio de actividades que enriquezcan su crecimiento educativo y profesional. Asimismo, son pocas las empresas que se rehúsan realizar campañas de preservación del medio ambiente, actividades en beneficio del ambiente en las que operan y realizan sus tareas laborales (Barros, Retamozo, & Gonzales, 2015).

El crecimiento y productividad en una organización, dependen en gran medida de la calidad de vida laboral. La empresa socialmente responsable, se caracteriza por tener una visión más social que empresarial, lo que favorece no solo a mejorar su situación competitiva, sino las competencias laborales de sus empleados, lo cual genera, una mayor identidad y sentido de pertenencia (Martínez, 2011).

Es de vital importancia, que las empresas socialmente responsables tengan en cuenta la integración trabajo-familia, puesto que son dos de los ámbitos más importantes en el ser humano y, por tanto, requiere la implementación de estrategias para involucrar estos procesos de manera igualitaria y satisfactoria evitándose aspectos invasivos. El talento humano necesita fortalecer continuamente sus relaciones, para sentir motivación y disfrutar de su trabajo (Martínez, 2011).

La gestión empresarial encaminada a integrar el capital humano y la RS, hacen que las empresas se vean obligadas a estar más preparadas y desarrollada en su actividad de manera eficiente y eficaz, convirtiéndose hoy día en uno de los instrumentos más efectivos de las empresas para conquistar su entorno nacional e internacional, con el objetivo fundamental de mejorar su productividad, sostenibilidad y competitividad. Para ello, es necesario unificar esfuerzos en una sola dirección: la integración de sus sistemas de gestión (Molina, 2016).

En el caso de Cuba, las entidades del sistema empresarial trabajan con sistemas de gestión interrelacionados, pero independientes. Se caracterizan por incorporar nuevas maneras de hacer para completar el desempeño adecuado, para así garantizar, las exigencias internacionales vigentes, de ahí que la aplicación de la temática de RSE es una oportunidad para el perfeccionamiento de su gestión (Zamora, Caballero, Rudu, & Valdes, 2016).

A través de los procesos de responsabilidad social, la empresa emplea una serie de herramientas destinadas a vincularse de mejor forma con su entorno. En la manera en que varían las pautas de organización material, se producen cambios en otras esferas, por ejemplo, la ética pública, llámese de las convicciones morales colectivas (Resolucion No. 41 Organizacion de Estados Americanos, 1999)

En la actualidad, el ámbito de la producción y el comercio no se encuentra aislado de las exigencias éticas de la sociedad global. En el plano del razonamiento público, se configura una situación notoriamente distinta que prevalece durante la modernidad denominada clásica. Uno de los rasgos más característicos del proceso de modernización del mundo, es la paulatina división y separación de distintas esferas de actividad y de las formas de racionalidad que les eran correspondientes (Lerner, 2013).

Los procesos de RS en la empresa se deducen claramente en principios sencillos que, al fin y al cabo, parten de una idea muy elemental: no hay actividad humana que no esté dirigida a los otros, a personas que tienen los mismos derechos y a vivir una vida digna asentada en el respeto mutuo y abierta a mil posibilidades por el ejercicio de la libertad. Ser responsable socialmente, equivale a reconocernos

como seres libres que comparten un mismo entorno de desafío, oportunidades y posibilidades de existencia humana.

Existe una notable relación entre las prácticas de RSE y el desempeño financiero de compañías ecuatorianas pertenecientes al sector industrial. Se determina la existencia de correlación de las variables de RSE con los índices financieros. Además, se observa que las empresas en Ecuador, muestran un nivel medio de implementación de procesos de RSE (Padilla, Arévalo, Bustamante, & Vidal, 2017). Esta relación, no muestra dependencias estadísticamente significativas entre el índice de RSE y el desempeño financiero. De acuerdo a los resultados de este estudio, sí existe una relación significativa entre el pilar de responsabilidad social y el rendimiento sobre las ventas o activos (ROS), y entre los pilares de responsabilidad económica y ambiental con respecto al retorno sobre el patrimonio.

De tal forma, se confirma que las inversiones a favor de las comunidades y del medio ambiente generan un impacto positivo sobre el rendimiento del capital invertido; y que el incremento del nivel de ingresos puede verse positivamente influenciado por las estrategias dirigidas a la satisfacción de clientes y trabajadores. El estudio de la RSE y el desempeño financiero en otros sectores como la industria del plástico -incluido para para generar un importante aporte a la literatura-, señala que:

- a) En Ecuador, ha avanzado en el suministro de productos socio-responsables, incorporando envases de plástico acondicionados a otros usos de tipo doméstico, aunque aún no es un campo ampliamente explorado;
- b) Las empresas en Ecuador prestan mayor atención a la satisfacción de sus trabajadores y, a través de ellos, a sus clientes, porque impacta positivamente el rendimiento financiero; sin embargo, los procedimientos destinados a auditorías sociales y de políticas anticorrupción son aún precarios en el sector;
- c) Se observa una creciente predisposición por parte de las empresas en adoptar medidas de mitigación de efectos negativos de procesos de producción sobre el medio ambiente, controlando la generación de residuos y emisiones, a pesar que el

patrocinio de prácticas ambientalistas es aún es un proceso difícil y costoso para las empresas del sector; y,

d) Se confirma que el incremento del nivel de ingresos puede verse positivamente influenciado por las estrategias dirigidas a la satisfacción de clientes y trabajadores y que existe una relación estadísticamente significativa entre los pilares de responsabilidad económica y ambiental y el retorno sobre patrimonio o rentabilidad financiera.

En la investigación realizada por Ariza (2006), se destaca la importancia del bienestar laboral en las empresas colombianas, tema que ha venido tomando cada día más fuerza, y en la que las empresas vienen trabajando cada día más buscando una mejora laboral y una mejor calidad de vida para sus empleados. Destacándose algunas de estas actividades, como son los planes de mejoramiento en cuanto a la responsabilidad social empresarial. Además, algunas ideas de estas compañías pueden servir como base para otras organizaciones en la realización e implementación de estrategias del bienestar laboral.

Desempeñar la actividad laboral diariamente por el bienestar laboral en las empresas, es un compromiso que deben tener todos los empleados, dueños y directivos de las compañías. Es una labor que se debe fortalecer cada día para alcanzar importantes oportunidades, tanto para las organizaciones como para los mismos colaboradores. Se debe seguir trabajando, y desde el área de talento humano, como encargada de brindar y velar por el trabajador, se deben incentivar e implementar estrategias que impliquen un mejor desarrollo y una mejor calidad laboral de los servidores y sus familias, demostrando así, que las empresas promocionan procesos de responsabilidad social empresarial (Isaza, 2014).

La disposición de querer trabajar en los temas que se relacionan con bienestar laboral, convierte a las empresas en más competitivas y rentables en el ámbito financiero y de producción, pues una empresa que se preocupa por estos aspectos, mejora el equilibrio en la calidad laboral aumentando el desempeño y rendimiento en su actividad económica. Empleados felices contribuyen a mejorar el crecimiento empresarial (Torrez, 2017).

La RSE expresa la voluntad de la empresa de aportar a la sociedad contribuciones positivas adicionales a las exigidas por la ley y, a las que, constituyen su responsabilidad básica de creación de riqueza. De este modo, las empresas, conscientes del origen de sus activos económicos, pueden reinvertir parte de sus beneficios en el desarrollo de otros aspectos humanos, sociales y medioambientales que no le son ajenos, satisfaciéndose con ello, las expectativas de sus principales grupos de interés o *stakeholders*. Ejemplo de ello lo es la Fundación Alimerka, que ha gestionado entre 2005 y 2014 la incorporación laboral de personas con discapacidad intelectual, comprendiéndose que su buena gestión implica un mayor compromiso que la mera contratación laboral, aspecto que evidencia una buena práctica de RSE (Prieto, 2015).

La empresa socialmente responsable, es aquella que asume todas sus decisiones. El compromiso social radica en la acción y decisión de los directivos, así como en todo su personal de mando, para traspasar este enfoque, programas y políticas, aumentándose la seguridad a toda la organización, reafirmando el compromiso de la empresa y de quienes la dirigen. Para ello, transforman su cultura empresarial, incorporándose de forma voluntaria valores éticos en sus acciones, de manera de no depender del cumplimiento obligatorio de reglamentos y normas, sino que, debe actuar con prioridad, responsabilizándose por sus decisiones, respetándose el medio ambiente y trabajando para que sus operaciones no impacten de manera negativa.

La empresa tiene que trabajar no solo por entregar a la sociedad un producto o servicio, sino agregar valor a estos añadiendo valores sociales (de manera interna y externa) al entorno y, fomentando con ello, el trabajo en equipo. Para ello, cabe la necesidad de entender que el desarrollo y cumplimiento de sus objetivos depende de su entorno. Deben incorporarse los procesos de RSE a la misión, visión y objetivos de la entidad, incluyéndose en sus programas, consiguiendo con ello, que se mejore la imagen corporativa pues se le daría un carácter humanista. Se deben abarcar, los ámbitos comerciales, legales, medioambientales, y enfocarlos hacia su comunidad interna y, por ende, en el área financiera.

La empresa socialmente responsable, se convierte en una entidad más eficiente, maneja mejor sus procesos, recursos naturales y de personal, basadas en las políticas y programas aumenta su rendimiento, reduce sus costos, es atractiva al mercado y potencia la preferencia y fidelización de éste a sus productos y servicios o sea una empresa socialmente responsable es rentable (Valenzuela, Rascon, Espinoza, & Caballero, 2015). Por todos estos aspectos mencionados, la RSE representa una ventaja competitiva para las empresas, sin importar su giro o tamaño.

El análisis de la RSE basada en la norma ISO 26000, se vincula con los *stakeholders*. Éstos ayudan a las organizaciones a crear valor, interviniéndose de una forma directa e indirectamente en las actividades que realiza la empresa. La norma ha sido una de las más importantes -desde el punto de vista organizacional- en estos últimos tiempos, aprobándose en noviembre del 2010. Como aún no es certificable dentro de Ecuador, se ha decidido aplicar cada contenido en la planta de cementos Guapán, dando como resultado positivo una gestión que contribuye en el mejoramiento y desarrollo de su entorno.

Según el Ministerio de Comercio e Industria de Panamá (2017), la RSE no se puede considerar como algo del momento o moda. En la actualidad, es un compromiso a la que las empresas se deben ir adaptando. Se debe tener en cuenta, que la RS no solo es generar riqueza, mejorar la calidad del empleo en relación a su entorno, valor agregado, sino que está relacionado con el cuidado al medio ambiente, con lo social, económico y la intervención de los *stakeholders*, ya sea de una manera directa o indirecta. Los procesos de RSE, son fundamentales para que una organización progrese y sea competitiva, dentro de la Norma ISO 26000, las organizaciones deberían regirse a principios y materias; ya que esta debe ser tomada en consideración. La mayoría de organizaciones en la actualidad, trabajan y priorizan ayudar y mantener el cuidado del medio ambiente -en muchos casos, de manera efímera-, así como a la sociedad y/o comunidad. Para que las organizaciones sigan creciendo -no solo económicamente-, deben estar sujetas a principios y materias antes mencionadas.

Los *stakeholders*, son una parte fundamental para las organizaciones en la planificación y funcionamiento donde se toman en cuenta desde los accionistas

hasta cualquier parte de la cadena de valor, los mismos que son importantes para contribuir a una mayor y mejor ventaja competitiva.

De acuerdo a los resultados obtenidos de los *stakeholders*, uno de los principales valores agregados a la RSE, debe ser el cuidado al medio ambiente, debido a que hoy en día la mayoría de las empresas asumen el compromiso de actuar de manera responsable, garantizando el cuidado y conservación ambiental y generando valor en un marco de desarrollo sustentable (Gómez, 2015).

Concepciones teóricas sobre Responsabilidad Social Empresarial

El tema de la RSE, ha tomado gran importancia durante los últimos años, en especial el cómo llevarla a la práctica en las empresas, asumiéndose el riesgo que conlleva cumplir con todas las demandas sociales en lo relacionado al impacto de las actividades que realiza en el medio ambiente.

A partir de los años 90, comenzó a tratarse el tema por diversos actores políticos y económicos hasta llegar, incluso, a ser objeto de análisis por parte de diferentes estadistas. Aunque es bastante joven su conceptualización, encuentra sus antecedentes en Estados Unidos, donde comienza a enfocarse como una obligación moral y personal del empresario.

La RSE, según Martínez (2016), consiste en prácticas de la corporación que, como parte de la estrategia corporativa, en complementariedad y apoyo de las más importantes actividades empresariales, busca evitar daño y promover el bienestar de *stakeholders* (clientes, proveedores, empleados, fuentes financieras, la comunidad, el gobierno y el medio ambiente); a través de cumplir con reglas, regulaciones y voluntariamente ir más allá de ellas. Para otros autores, la RS debe considerarse una inversión y no un gasto, al igual que la gestión de calidad (Sánchez, 2005). Según Barros, Retamozo, & Gonzales, (2015) la empresa, además de cumplir con su objeto, debe realizar actividades colaterales siguientes:

- Proyectar una imagen socialmente responsable.
- Apoyar tanto económica, social y culturalmente a las comunidades de su alrededor a través del desarrollo de brigadas de salud, atención nutricional a la población en especial a la población infantil más necesitada.

- Apoyar al desarrollo sostenible de las comunidades más vulnerables.
- Donar muestras de todos los productos fabricados por la compañía.
- Realizar campañas de salud ocupacional en las que participan familias del sector aledaño.
- Propiciar el desarrollo de los jóvenes por intermedio de actividades que enriquezcan su crecimiento educativo y profesional y fomentando la educación infantil a través de becas escolares y actividades pedagógicas.
- Preocuparse porque sus grupos de interés (proveedores, distribuidores y clientes), estén satisfechos con la gestión institucional.

Según Ribera & Martínez (2005), la RSE es una estrategia que permite a las empresas aproximarse al mercado y a la sociedad. Es una oportunidad, que logra ventajas o beneficios, destacándose lo siguiente:

- Generar valor agregado;
- Constituir una herramienta de diferenciación dentro del sector;
- Lograr en los implicados pertenencia, compromiso, lealtad y gratitud;
- Mejorar los canales de comunicación; y,
- Potenciar el trabajo de la organización.

Las políticas de RSE, desarrollan de manera endógena un compromiso moral de la empresa para con la sociedad y el medio ambiente que, al tratarse de un elemento subjetivo, traducido en acciones objetivas y concretas, es medible a partir de la percepción de la sociedad.

La empresa moderna, tiene responsabilidades sociales que alcanzan a sus socios, accionista e inversionistas, incluso a sus proveedores. Puede implicar, el retorno de beneficios y su correcta implementación.

Por otro lado, es deber de los empresarios en tomar decisiones de RSE y promover medidas que mejoren el bienestar y los intereses de la sociedad, así como de su organización. Es decir, que los ejecutivos no solamente busquen los beneficios de la empresa, sino que también se involucre en el desarrollo de su entorno social, con el fin, de que sea más productiva tanto para la compañía como para sus *stakeholders*.

Para Guamán & Viteri (2018), la RSE se define como un compromiso de la empresa con los valores éticos y morales que den un valor humanitario a la labor que realizan, buscándose un desarrollo sostenible que integre un crecimiento económico con el bienestar social, la protección ambiental y, que brinde productos y servicios innovadores donde la calidad cumpla con las expectativas de los clientes. De tal forma, que la empresa a través de su gestión aporte beneficios no solo económicos, sino que además mediante sus actividades, promueva el desarrollo de la comunidad, la conservación del medio ambiente e innovar en productos de calidad, que satisfagan una necesidad en los consumidores.

Según Aguirre & Paz (2012), la RSE es una nueva dimensión empresarial preocupada por la sostenibilidad entre la sociedad, la economía y el medio ambiente, bajo un marco de desarrollo sostenible. A su vez, ellos aseguran que la empresa tiene que adoptar la RSE interrelacionando aspectos internos, como: socios, accionistas, empleados, asociados, directivos y externos o resultantes de la gestión de la organización.

De la misma manera, la RSE es considerada como la capacidad de gestión que posee una organización frente a las consecuencias de sus actividades sobre los diferentes grupos de interés con los que se relaciona. De esta forma, una compañía es socialmente responsable en cuanto a sus acciones se dirijan a compatibilizar la satisfacción de sus metas económicas con los impactos sociales y ambientales (Correa, 2007). La RSE es un valor agregado y una ventaja competitiva para la organización, por lo cual, ello le permite a la compañía disponer de una estrategia exitosa, con la finalidad optimizar sus procesos y ser más eficientes con los recursos que esta disponga. No es una cultura de la filantropía, tampoco de obras de caridad, pues las empresas están hechas para generar beneficios económicos. Esto implica, que las compañías opten por ser responsables con el impacto de sus actividades (Piñero & Romero, 2011).

Los procesos de RSE en otras palabras, permiten contribuir a generar negocios con una mayor sostenibilidad de recursos a lo largo del tiempo. Por otro lado, a finales del año 2004, la Federación de Organismos de Normalización Internacionales (ISO) crea el Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social

(Working Group Social Responsibility), el cual asume y se encarga del estudio y construcción de la Norma ISO 26000. Pero no es hasta noviembre de 2010, cuando se publica la norma-guía ISO 26000, desarrollada con la participación de 450 expertos participantes y 210 observadores, de 99 países miembros de ISO y 42 organizaciones vinculadas. Si bien la ISO 26000 incluye conceptos que vinculan el medio ambiente, la sostenibilidad, actividades de compromiso con la sociedad y el desarrollo comunitario, claramente expresa, que no tiene por objetivo ser certificable ni es un sistema de gestión, sino que, orienta a las empresas en iniciar prácticas socialmente responsables (Díaz, 2016).

Situación actual de la RSE

Según numerosos estudios, la RSE se concibe como un instrumento para maximizar la productividad y la rentabilidad de la empresa. En la actualidad, la genera beneficios en ambos sentidos, en primer orden, para el cumplimiento del objeto empresarial y; en segundo orden, para los intereses colectivos de la sociedad. La empresa se aprovecha de esto, para promover su crecimiento y asegurar la sostenibilidad integral del negocio según (Hurtado, Velasquez, & Martínez, 2016).

Las buenas prácticas en materia de responsabilidad social, implican incluir a todos los actores del proceso, desde los proveedores y colaboradores a través de la capacitación constante sobre la temática, hacia el medio ambiente con programas de reducción de energía para la producción y el uso racional de los recursos, hasta llegar, al cliente a través de la disponibilidad de recursos y hacia el interior de la entidad en cuanto a la firma del código de ética de todos los accionistas y directivos.

Asimismo, es muy común oír hablar del término RSE y, Ecuador no está ajeno a este contexto, a pesar de que es novedoso. En este sentido, se coincide con Bifani (1999), al considerar que en los últimos años se ha incrementado la preocupación de todos los actores sociales en cuanto al cuidado y conservación del medio ambiente, debido a prácticas inadecuadas en las actividades industriales y económicas. Así como, por el uso de prácticas abusivas como la utilización y explotación de mano de obra infantil. Estas conductas deshonestas, provocan desconfianza en los consumidores potenciales.

Por ello, se exige que los empresarios brinden toda la información necesaria sobre el alcance y contenido de sus actividades productivas. Esto ha obligado a las empresas, a reaccionar planteándose nuevas políticas de Responsabilidad Social en aras de lograr una buena imagen corporativa. Sin embargo, no todas han conseguido esta mejoría en su imagen corporativa y, así lo demuestra, el estudio realizado en países nórdicos como Suecia, Dinamarca y Finlandia.

Es necesario indicar que en la Conferencia de las Naciones Unidas TD/B/C.II/ISAR/78 (2016) en la Cumbre de Lisboa en el año 2000, se planteó como objetivo fundamental para las empresas, el logro de economías sostenibles con mayor cohesión social. España ocupa el lugar 26 dentro de los llamados países “afirmadores” que aprovechan las oportunidades de la competitividad responsable. El conocimiento sobre RSE se encuentra al 54%. Para el logro de este objetivo, las empresas elaboran “mecanismos de sostenibilidad”, mediante los cuales informan a todas las partes interesadas sobre la posición corporativa y a las actividades de la empresa a nivel económico, social y medio ambiental.

Casi el 80% de las 250 empresas más importantes del mundo, realizan informes de RSE según Server & Capó (2009), alegándose para ello, consideraciones éticas en primer orden, económicas, de reputación y, en menor escala, sobre innovación o aprendizaje. Es fácil comprobar, que existe una analogía europea en cuanto a los términos Economía Social (ES) y RS, puesto que ambos son principios de solidaridad y compromiso con la ciudadanía. Propician el desarrollo local y la cohesión social, porque contribuyen a la estabilidad y el pluralismo de los mercados económicos. Por lo que, se deduce que la RSE posee una triple vertiente, hacia lo económico, lo social y lo ambiental (Server & Capó, 2009).

De acuerdo con el cuadro No. 1, Comparación RSE y Cooperativismo, se muestra un balance entre el cooperativismo y su relación con la RSE.

Cuadro No. 1 Comparación RSE y Cooperativismo.

Puntos en común entre la RSE y el Cooperativismo	
Cooperativismo	RSE
Adhesión voluntaria y abierta	Naturaleza voluntaria de la RSE
Gestión democrática de los asociados	Transparencia y credibilidad de las actividades de RSE
Participación económica de los asociados	Enfoque equilibrado de la RSE, economía, sociedad y medio ambiente
Autonomía e independencia	Enfoque equilibrado de la RSE, economía, sociedad y medio ambiente
Educación, formación e información	Enfoque equilibrado de la RSE, economía, sociedad y medio ambiente
Cooperación entre cooperativas	Acciones comunitarias
Interés por la comunidad	Enfoque de la RSE hacia la comunidad. Atención a sus necesidades
Fondo de educación y promoción	Difusión y promoción del cooperativismo, promoción cultural, desarrollo de la comunidad y acciones medio ambientales

Fuente: elaboración propia

Se entiende la propia naturaleza de la cooperativa, pues esta conlleva, a un funcionamiento socialmente responsable hacia el exterior, porque se desprende así de sus principios cooperativos. En este sentido, la gestión humana guarda especial relación con la gestión de la RSE. Las prácticas de gestión humana, incluyen las destinadas a lograr la participación, motivación, adecuación a la cultura, liderazgo y estilos de dirección, para cumplir con las normativas de la organización. Para ello, la empresa tiene que mejorar los procesos comunicativos, de retroalimentación, motivacionales y la calidad de vida laboral. Por eso, los trabajadores deben participar activamente en la formulación y cumplimiento del código de ética y la efectividad de las políticas de RSE (Calderón, Álvarez, & Naranjo, 2011).

Fundamentos teóricos sobre Gestión del talento humano

Los procesos de talento humano como recursos, cuentan con características muy distintas a otros recursos empleables, debido a que son los únicos que no pueden ser propiedad de la organización, ya que cuentan con voluntad propia, son perfectibles, al tener la capacidad de incrementar sus habilidades, mejorar sus actitudes y son escasos, porque no es tarea fácil encontrar a la persona que cubra el perfil para cubrir un puesto. Para gestionar estos recursos, es necesario aplicar el diseño y evaluación del puesto de trabajo, después la selección del personal y, por último, la evaluación del desempeño del trabajador (Hernández, 2011).

Los modelos actuales de gestión del talento humano, se orientan hacia la sociedad industrial a través de la creación de las llamadas competencias, incluyendo las metódicas, las sociales, la personal y la profesional (Ortega, Vega, Noris, & Berea, 2016).

El modelo actual de gestión del talento humano en Colombia según Contreras & Rojas (2015), se caracteriza por:

- Descentralización y delegación;
- Variedad en prácticas y políticas contingentes a organizaciones y sectores;
- Flexibilidad en la toma de decisiones;
- Modelo basado en competencias más que en perfiles específicos y cerrados;
- Menos reglas y más autonomía; y,
- Directivos que influyen en políticas de talento humano.

El caso chileno, se diferencia un tanto, ya que utilizan el llamado “Barómetro de la gestión de personas”, que incluye la planeación del empleo, la gestión del empleo, la gestión del clima organizacional, la gestión del desempeño y la gestión del desarrollo. Por su parte, Perú basa su gestión en los “Planes de desarrollo de personas”. Son planes quinquenales, que buscan que las entidades realicen procesos de autoevaluación de las necesidades de capacitación y formación del personal. Reino Unido y Australia, realizan procesos de seguimiento a las prácticas. Se aplican encuestas, lo que permite diseñar procesos de planeación de la fuerza de trabajo y el liderazgo de los gerentes (Sanabria, Rincon, & Cuéllar, 2016).

La Gestión humana y del conocimiento, se basa en buscar personas que trabajan en la organización laboral con proyección estratégica, con la finalidad de gestionar su conocimiento en análisis y proyección estratégica de estos recursos.

Los objetivos y los procesos de la empresa son los pilares iniciales de la gestión del conocimiento, puesto que se da una transferencia de conocimiento al compartir informaciones (Gates, 1999). La gestión del talento humano, va más allá de la gestión de las personas, pues incluye todos los conocimientos que tienen estas, sus habilidades, aptitudes, capacidades y competencias.

Al respecto, Santos (2016) manifiesta que, “En la práctica empresarial, aunque se establezcan deslindes funcionales, la gestión del conocimiento no podrá tratarse independientemente de la gestión del talento humano y viceversa. Las personas trabajadoras en su gestión, son portadoras de recursos y la materialización de estos en la organización se ven reflejados en procedimientos de trabajo o *know-how*, estructuras organizativas, *software*, sistemas informativos, relaciones con los clientes y documentos”.

Para una correcta gestión del talento humano, deben tenerse en cuenta las competencias laborales, incluidas en ellas, los conocimientos, habilidades y los comportamientos de los trabajadores, enfocadas en el cumplimiento del objeto empresarial en fomento de la sociedad.

Según Valhonda (2003), la gestión del talento humano es concebida como producto final de la combinación próspera de la inteligencia, la creatividad y las habilidades por encima de la media, lo que no sería nada, sin la incorporación de un último elemento o valor, el compromiso con los objetivos de la empresa.

En el contexto cubano de la salud pública, para el logro de la gestión del talento humano primeramente se habla de adoptar una filosofía organizacional hacia la máxima dirección de la empresa. Posteriormente, considerar que la influencia en la gestión del talento humano a corto plazo a través de una herramienta efectiva, como lo es, la evaluación del desempeño para lograr la motivación laboral del trabajador. Se acogen al paradigma de la gestión centrada en las personas a partir de la gestión integral del capital humano a partir de subprocesos como selección de

talentos, desarrollo de talentos y retención de talentos (López, Díaz, & Segredo, 2017).

En el caso de México, para la gestión del empleo de factores de atracción flexible. Se trata de proporcionar al empleado la flexibilidad de horario, la libertad en la toma de decisiones y en el centro de trabajo, siempre mediante el desarrollo de competencias, específicamente habilidades técnicas (Tobón, Guzmán, Silvano, & Cardona, 2015).

Según Aguirre, Rodríguez, & Martínez (2016) en Colombia para la correcta gestión, se entiende hablar siempre de motivación y satisfacción como palabras de orden. De esta manera, en este propio país, en el sector de la salud, hoy día se enfoca a la gestión del talento humano hacia el desarrollo metodológico de cuatro subprocesos:

- Organización y planificación del área de gestión humana;
- Incorporación y adaptación de personas a la organización;
- Compensación, bienestar y salud de las personas; y,
- Desarrollo personal.

Según Arias & Carmona (2016) la gestión del talento humano es el conjunto de políticas y prácticas para administrar el trabajo de las personas, que se desliza por un grupo de momentos:

- Análisis y descripción del cargo
- Diseño del cargo
- Selección del personal
- Contratación
- Inducción
- Administración de cargos y salarios
- Salarios e incentivos
- Evaluación del desempeño
- Capacitación
- Desarrollo organizacional
- Higiene y salud del trabajo

- Relaciones entre factores de la empresa

La gestión del talento humano, trae aparejado el poder realizar el diagnóstico organizacional, el clima organizacional, el comportamiento grupal y el individual. Con lo cual, los procesos de gestión, son uno de los principales actores para el logro de los objetivos de la empresa, que incluye el desarrollo del talento humano, una vez que ha sido captado y seleccionado, induciéndolo y familiarizándolo con los procesos de la empresa, estableciéndose procesos de capacitación continua siempre en función de las necesidades de estos trabajadores, pero no solo para el desempeño del cargo, sino para su desarrollo personal. Siempre nutriéndose o retroalimentándose de la evaluación del desempeño como elemento final.

El abordaje que hacen Gutiérrez & Darabos (2015) en cuanto a la gestión del talento humano en el sector de la salud en Colombia, los lleva a definirla en cuatro elementos de gestión:

- Integración: las investigaciones del mercado de talento humano y la selección del personal.
- Organización: integración a la organización que va desde el diseño del puesto de trabajo, el análisis del puesto de trabajo hasta la evaluación del desempeño.
- Retención: remuneración, servicios sociales, higiene y salud y relaciones sindicales.
- Desarrollo: capacitación y desarrollo organizacional.
- Evaluación: productividad, equilibrio social, controles y constancias.

Todos los elementos funcionan y se relacionan entre sí en forma cíclica, interrelacionándose con factores ambientales, humanos y tecnológicos, unidos por un elemento centro, que es la contratación porque tiene carácter vinculante generando competencias (conocimientos, habilidades y actitudes), idoneidad demostrada y capacidades.

El análisis de la variable lleva al estudio realizado por Muñoz, Higuera, Molina, & Gómez (2014), al considera palpable la relación dependiente que existe

entre el desarrollo de las relaciones laborales, la actitud y la calidad del talento humano. Así, por ejemplo:

- Los bajos salarios y la incertidumbre laboral, traen consigo desmotivación y poco sentido de pertenencia.
- Sobre carga laboral y la desmotivación, traen aparejado el poco o nulo compromiso social, rendimiento laboral y calidad en el trabajo.
- Con respecto a la comunidad, se genera poca credibilidad y la pérdida del liderazgo.

Responsabilidad Social Empresarial con enfoque a la gestión del talento humano

La RSE debe convertirse en una política permanente de la organización, para lograr que la empresa impacte positivamente en su entorno y hacia su interior de manera endógena. Es una forma de buscar alternativas de desarrollo empresarial, pues ésta viene encaminada a conciliar aspectos organizacionales y sociales. Debe pensarse desde el interior de la empresa hacia la comunidad. Ambas, están íntimamente relacionadas entre sí, pues las dos se encuentran en el campo de intervención del factor humano. La gestión humana, debe participar en la construcción del sentido de responsabilidad social de la empresa.

Según Esparcia (2009), el término RSE esta imbricado con el tema de la moral y la ética, por cuanto, los comportamientos humanos no pueden afectar a terceros. En este sentido la ética profesional en la actuación de la empresa acorde con las normas de la sociedad. La RSE comienza de abajo hacia arriba comenzando por la responsabilidad económica, la responsabilidad legal, la responsabilidad ética y la responsabilidad filantrópica. Entiéndase aquí, como responsabilidad económica la referida a la producción de bienes y servicios en busca de la rentabilidad empresarial, la legal viene establecida, en base al cumplimiento de la ley y las normativas, la ética es para hacer lo correcto, justo y razonable y; por último, la filantrópica supone acciones corporativas que respondan a las expectativas sociales.

Así también, Agudelo, Gómez, & Valencia (2017) indican, que la RSE se abre hacia una visión estratégica y un pensamiento sistémico. Crea valor a largo plazo para los accionistas. Se conceptualiza, como una política de gestión de

impactos a partir del diagnóstico constante de los procesos de la organización en busca de la mejora continua para alcanzar la satisfacción de todos los interesados. Para algunos autores, es el compromiso voluntario de la organización frente a las expectativas concertadas que se generan por las partes interesadas, previo cumplimiento de las disposiciones legales, que aseguran el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ecológico.

De la misma manera, Feldman & Reficco (2015) señalan, que la RSE se proyecta hacia diferentes áreas:

- Económica –funcional: producción de bienes y servicios que la comunidad necesita (crea empleo, capacitación, seguridad y salud del trabajo).
- Calidad de vida: relación entre los trabajadores, clientes y proveedores.
- Inversión social: resolución de problemas de la comunidad.

Y trae como consecuencias:

- Innovación: se trazan objetivos pensados para la comunidad, condiciones implícitas, dirección multi-direccional, entidad de impacto social y propiedad colectiva.
- Transparencia: se tienen en cuenta organizaciones que antes no se tomaban en cuenta para la realización del balance.
- Eficiencia y rentabilidad: mejora del proceso productivo, optimización de los recursos, ahorro energético, menos costos en proceso de selección, mayor permanencia de los trabajadores, mayores ventas y mayor captación del capital.
- Desarrollo sostenible: desarrollo económico, social y medio ambiental.
- Reputación y legitimidad.
- Confianza.

La relación entre ellos, viene dada por la identificación que el área de gestión del talento humano haga de sus estrategias integradas en su gestión diaria para cumplir con las políticas de RSE. Cabe destacar, que la gestión del talento humano juega un rol decisivo, y el empleado es el actor protagónico.

La RSE se asume, como el conjunto de deberes morales y éticos que tienen las empresas con los empleados y las comunidades, convirtiéndose el talento humano en el actor fundamental de la ejecución de estos deberes. Es sostenible en cuanto se vincula con la gestión del talento humano, hacia el ámbito social, cuando la organización es capaz de capacitar a sus trabajadores en la inclusión social, la educación hacia la comunidad y la igualdad de oportunidades en busca de la satisfacción de este, desarrollados en ejes tales, como: motivación, relación empresa- usuario y, relación empresa- comunidad.

Incluye, además, compromisos económicos, sociales, laborales y medio ambientales asumidos por la empresa, buscando que el negocio se apegue a la ley y que ésta adquiera un papel importante en el entorno, modificándolo, lo que traerá consigo mayor productividad, lealtad al cliente, acceso a los mercados y credibilidad. Se interrelaciona con las buenas prácticas en materia de aprendizaje, trabajo, igualdad de oportunidades, inclusión social y desarrollo sostenible.

Según Gómez, Hernando, & Mitchell (2014), la observancia de la RSE, facilita que la empresa, mediante el área del talento humano, tenga en sus manos herramientas que conducen al desarrollo y la innovación, creándose políticas que garanticen la seguridad de los clientes y ventajas competitivas. Para un correcto despliegue de los procesos de RSE, es necesario crearle al trabajador un ambiente de trabajo agradable y “ético”.

A su vez, los programas de RSE deben basarse en la comunicación abierta, el interés por la seguridad laboral y la participación laboral para lograr la motivación laboral hacia el crecimiento personal, profesional y laboral, lo que obviamente provoca un mayor sentido de pertenencia y aumenta el compromiso con la empresa. Con ello, se logra cumplir metas en materia de RSE y se integran, con ellos, los factores. Para que la empresa pueda proyectarse hacia el exterior, y que lo haga mediante procesos de RSE como elemento vehicular, es necesario que el cliente interno, que es el trabajador, perciba una plena satisfacción. Solo así, se puede lograr con su actuar ético, la satisfacción de los clientes externos, entiéndase aquí, los clientes receptores del producto o servicios, los proveedores y la comunidad.

El talento humano prepara a la organización en su estructura y metodología para sumir cambios en el nivel competitivo. Esto se logra a través del aprendizaje organizacional del desarrollo humano y las prácticas de gestión humana, orientadas hacia el clima laboral, sentido de pertenencia, motivación, satisfacción laboral, capacitación, selección y bienestar. En Colombia, las empresas incluyen programas de salud, vivienda, recreación y educación para lograr el incremento de la productividad y el compromiso con los trabajadores.

Desde la dirección de talento humano, se enfrentan grandes retos y responsabilidades bajo criterios de eficiencia y efectividad, siempre bajo el estilo de liderazgo, pues los líderes guían al grupo de trabajo hacia el cumplimiento de los objetivos empresariales según Otavo, Quintero, Villalobos, & Villegas, (2014).

Una vez investigado a varios autores, así como, revisados y analizados varios documentos de RSE, se cuenta con directrices adecuadas para el desarrollo de la investigación lo que permite continuar con el trabajo.

CAPÍTULO II

DISEÑO METODOLÓGICO

Paradigma y tipo de investigación

El proyecto de investigación es de tipo mixto. Se combinan elementos cualitativos que ayudan a la caracterización de la RSE en la gestión del talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Chibuleo” Ltda. (Salazar, 2014), y elementos cuantitativos para el procesamiento de los datos y análisis de los resultados valiéndose de encuestas y entrevistas a los responsables de los procesos y a los empleados de la institución.

Según Correa (2007), la investigación conforma el estado del arte y la práctica sobre la responsabilidad social empresarial y la gestión del talento humano, lo cual permite establecer los fundamentos teóricos del estudio. Además, se aplican entrevistas y encuestas para el diagnóstico de la situación actual de la cooperativa con respecto a la aplicación de la RSE en la gestión del talento humano en la COAC Chibuleo.

La investigación por su modalidad, es de tipo aplicada como lo indica López (2010), es decir, es un proyecto encaminado a caracterizar la situación actual sobre la RSE y la gestión del talento humano en la COAC Chibuleo con vistas a perfeccionar su gestión y el desempeño de esta.

El tipo de investigación según Alajo & Yáñez (2017) es descriptiva, pues relata y representa los procesos de responsabilidad social empresarial y la gestión del talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo. Además, propone un modelo para contribuir a solucionar las principales insuficiencias en la RSE.

Procedimiento para la búsqueda y procesamiento de los datos

- **Determinación de la población y muestra para el estudio**

Para el estudio, se incluyen los funcionarios de la cooperativa relacionados con la RSE y la gestión del talento humano, que en total son tres: el Gerente, el Director de Talento Humano y el Coordinador del área. Además, los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, que son en total 145, para lo cual, se calcula el tamaño de la muestra por la siguiente expresión:

$$n = \frac{N * k^2 * P * Q}{e^2 * (N - 1) + k^2 * P * Q}$$

Donde:

N: tamaño de la población (total de trabajadores de la COAC)

n: tamaño de la muestra

k: Coeficiente que tiene en cuenta el nivel de confianza con que se trabaja (95% el valor es 1,96).

p: probabilidad de éxito

q: (1 - p) probabilidad de fracaso

Si no se conocen los valores de p y q, se asume el supuesto de máxima variabilidad estadística p=q=50%

e: Margen de error =0,05

$$n = \frac{145 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (145 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 107$$

Se incluye en el estudio 107 trabajadores de todas las áreas de la Cooperativa.

- **Operacionalización de la variable**

En el cuadro No. 2, se presentan las variables que han sido identificadas en la formulación del problema y la idea científica a defender.

Cuadro No. 2, Variable Independiente

Operacionalización de la Variable – Independiente					
Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Método / Técnica / Instrumento	Preguntas
Modelo de Responsabilidad Social Empresarial	Comportamiento organizacional que evidencia transparencia y valores que tributan al bienestar social de la organización y los grupos de interés asociados a la misma.	Voluntariedad	Numero de políticas de RSE. Decisión de participación voluntaria	Encuesta, entrevista, análisis de documentos	Políticas de RSE de la COAC Estructura de RSE en la COAC
		Compromiso	Número de acciones ejecutadas/número de acciones planificadas		Acciones de RSE de la COAC que inciden directamente en el bienestar social
		Beneficios para los grupos de interés	Número de trabajadores-clientes-socios-proveedores satisfechos / Número de trabajadores-clientes-socios-proveedores. Aspectos positivos para la sociedad, la empresa, los trabajadores, los proveedores y los clientes		Resultados de RSE en los trabajadores de la COAC Relación con los proveedores de la COAC Satisfacción de los trabajadores de la COAC Percepción de los clientes de la imagen de la COAC Valoración de la sociedad del aporte de la COAC
		Valores éticos	Valores compartidos de la organización		Valores que la organización profesa y comparten sus empleados

Fuente: elaboración propia

Según el cuadro No. 3, Variable dependiente, con el problema planteado y la idea científica a defender definida se identificó la gestión del talento humano como variable dependiente

Cuadro No. 3 Variable Dependiente

Operacionalización de la Variable – Dependiente					
Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Método / Técnica / Instrumento	Preguntas
Gestión del talento humano	Planificación, organización y control del personal de las organizaciones en busca de obtener mejores desempeños.	Admisión de personal	Reclutamiento del personal Selección del talento humano	Encuesta, entrevista, análisis de documentos	Nivel de conocimiento sobre las convocatorias de plazas en la COAC
		Desarrollo del talento humano	Proceso de inducción del personal Formación de los trabajadores		Calidad del proceso de inducción de los trabajadores Actividades de Formación recibidas
		Aplicación del talento humano	Diseños de puestos de trabajo Evaluación del desempeño		Competencias requeridas para los puestos de trabajo Instrumentos para evaluar el desempeño de los trabajadores.
		Compensación del personal	Remuneración del personal Incentivos y estimulación		Métodos de remuneración del personal Sistema de incentivos económicos y no económicos
		Mantenimiento del personal	Satisfacción de los trabajadores Seguridad y salud ocupacional		Nivel de satisfacción de los trabajadores de la COAC Cumplimiento de las normativas de seguridad y salud.

Fuente: elaboración propia

- **Técnicas e instrumentos que emplear para la recogida y procesamiento de los datos.**

a) Entrevista

En el cuadro No. 4 Ficha metodológica, se muestra la información para el desarrollo de las entrevistas a funcionarios de la cooperativa relacionados con RSE y gestión del talento humano.

Cuadro No. 4 Ficha metodológica de entrevista a las jefaturas de responsabilidad social de la Cooperativa.

Ficha Entrevista	
Objetivo	Caracterizar la información sobre las políticas de responsabilidad social empresarial y la gestión del talento humano en la COAC.
Población	Gerente general, funcionario encargado de la RSE y Director de Talento Humano
Muestra	No es necesaria.
Criterio de selección	Responsables de las dos actividades relacionadas con la investigación.
Lugar de aplicación	En la COAC.
Información necesaria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Concepción y Políticas de RSE 2. Estructura establecida para la RSE 3. Acciones de RSE en la COAC 4. Valoración de la RSE en la COAC 5. Desarrollo de la gestión del talento humano 6. Mecanismos y políticas de RRHH 7. Subprocesos de la gestión del talento humano

Fuente: elaboración propia

Resultados del diagnóstico de la situación actual

Entrevista a funcionarios de la COAC

- **Funcionario que atiende Responsabilidad Social**

Aspecto 1. Concepción del proceso de RSE en la cooperativa

Diversos podrían ser los objetivos que normalmente mueven a las organizaciones modernas, y mediante los cuales cumplen con metas inmediatas y acertadas en materia social, financiera, económica, tecnológica, productiva y de inversión en un área específica a nivel nacional y mundial. Considerándose un

hecho, que conlleva a una serie de acciones que las conduce a liderar un mercado, obtener los beneficios de forma integral, lograr un desarrollo pleno, rentabilidad marcada y un crecimiento sostenido en el tiempo.

En la COAC Chibuleo, se concibe el proceso de RSE desde el punto conceptual moderno, concientizando la importancia de integrar de forma responsable, las actividades productivas y comerciales con recursos tan importantes como las personas y el medio ambiente, dentro de un esfuerzo por mejorar aspectos como la calidad de vida de la población, el desarrollo social de los pueblos, la disminución de los niveles de desempleo y pobreza.

Aspecto 2. Estructura concebida por la COAC para atender la RSE

Se trabaja bajo la planificación anual mediante el plan de actividades de RSE. Éste es aprobado por las autoridades de la institución, con lo cual, la estructura es mediante la toma de decisiones de parte de la Gerencia – Coordinación de RSE – *Marketing*.

Aspecto 3. Políticas de RSE en la COAC.

Por el momento, no cuenta la cooperativa con políticas de RSE pero se encuentra en producción

Aspecto 4. Actividades de la COAC para el desarrollo de la RSE

- Mantener una relación ética y discreta basada en el respeto a los valores e intereses de cada una de las partes.
- Cumplir con la legislación vigente.
- Brindar estabilidad laboral, seguridad y salud ocupacional, posibilidades de ascenso, superación y un salario digno a sus trabajadores.
- Brindar a sus socios y clientes productos de calidad.
- Preservar el medio ambiente, respetar la cultura y valores.
- Mantener un trato ético y responsable con sus proveedores.
- Convenios Institucionales.
- Ayuda Social a Socios y Clientes de la Institución.
- Colaboración con grupos vulnerables.

Aspecto 5. Divulgación de las actividades de RSE que realiza la COAC

Mediante sus portales tecnológicos como Redes Sociales, Página Web, Publireportajes, Prensa escrita, entre otros. Así como, canales internos, entre los que destacan: Intranet, Circuito interno de Tv, email y otros.

Aspecto 6. Valoración de la RSE en la COAC

Es vital para la gestión de la Institución, siendo un pilar fundamental para el desarrollo de la Economía Popular y Solidaria.

Aspecto 7. Acciones para el perfeccionamiento de la RSE

- Mantener a los empleados contentos y satisfechos.
- Influir positivamente en la sociedad.
- Apoyar un *start-up* con misión social o medioambiental.
- Trabajar con fundaciones o una causa social.
- Disminuir el impacto energético de la Institución.
- Ser mentor y aportar a conexiones Inter institucionales.
- Campaña de responsabilidad social.
- Reducir, Reciclar, Reutilizar.
- Involucrar a socios y clientes en actividades de RSE.

- **Director de Talento Humano**

Aspecto 1. Concepción del proceso de GTH en la cooperativa

Se califica como un área que recluta personal, lleva los procesos y procedimientos, desvinculación del personal, cumplimiento de políticas a nivel de todas las agencias de la Cooperativa.

Aspecto 2. Mecanismos que emplea la COAC para la GTH

- Realizar la selección al personal mediante entrevistas a los aspirantes.
- Aplicación de manuales y procesos en general.

Aspecto 3. Políticas de GTH en la COAC

- Código de general de ética y conducta.
- Anticipos para los empleados.
- Remuneración variable.

Aspecto 4. Desarrollo del proceso de reclutamiento y selección de personal

- Pre-selección.
- Selección.
- Inducción (realizan capacitación durante 15 días luego de aquello se realiza la evaluación final).
- Contratación.

Aspecto 5. Proceso de formación de los trabajadores de la COAC

Del 100% del total de trabajadores, sólo un 40%, son de instrucción académica de 30% y el 60% son bachilleres.

Del 40%, un 15% están por culminar sus estudios universitarios, y el resto no estudia definitivamente.

Aspecto 6. Evaluación del desempeño de los trabajadores

Se realiza una evaluación mediante plataforma virtual que tiene la Cooperativa una vez al año, se aplica 360 grados, es decir, esto se realiza con la finalidad de detectar, el conocimiento que tiene el personal, en caso de detectar se planifican las capacitaciones para todas aquellas personas que lo necesitan.

Aspecto 7. Existen políticas de estimulación e incentivos para los trabajadores que se destacan

- Política de seguridad y salud del trabajo.
- Código de general de ética y conducta.
- Anticipos para los empleados.
- Remuneración variable.

b) Encuesta a trabajadores

En el cuadro No. 5. Ficha metodológica de Encuesta, se muestra el diseño metodológico de la encuesta aplicada a trabajadores de la cooperativa para evaluar la gestión del talento humano y la satisfacción de estos.

Cuadro No. 5. Ficha metodológica de encuesta al personal de la Cooperativa.

Ficha Encuesta	
Objetivo	Evaluar el cumplimiento de los subprocesos de la gestión del talento humano y la satisfacción de los trabajadores de la cooperativa
Población	Los 145 trabajadores de la cooperativa
Muestra	Se calcula y se escogen 107 trabajadores
Criterio de selección	Muestreo aleatorio simple
Lugar de aplicación	En la Cooperativa.
Información necesaria	<ol style="list-style-type: none">1. Reclutamiento del personal2. Proceso de inducción3. Formación continua4. Evaluación del desempeño5. Remuneración e incentivos6. Plan de carreras7. Cumplimiento de las medidas de seguridad y salud en el trabajo

Fuente: elaboración propia

Pregunta 1. ¿Cómo conoció de la plaza de trabajo a la cual usted se presentó para el proceso de selección?

Según el Gráfico No. 1, Conocimiento de plazas, se evidencia que existen insuficiencias o debilidades en la convocatoria de plazas de la cooperativa para vacantes o nuevos puestos, ya que el personal llega a través de terceros.

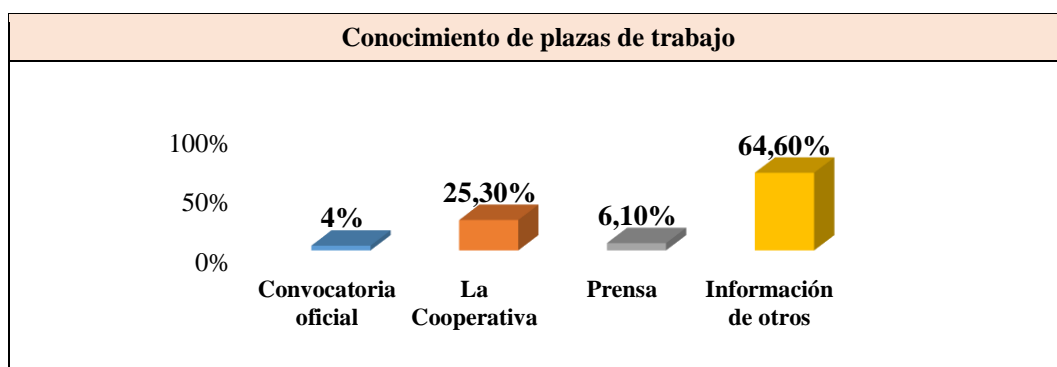


Gráfico No. 1 Fuente de conocimiento de plazas de trabajo de los empleados.
Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

Pregunta 2. ¿Al incorporarse a su puesto de trabajo recibió inducción?

Los resultados que se muestran en el Gráfico No. 2, Inducción, se evidencian que la gran mayoría de los colaboradores de la cooperativa (86.7%) ha recibido la inducción del puesto o cargo que ocupará en la entidad, mientras el 13.3% del personal nuevo que se incorporó a la cooperativa no la han recibido, lo que expone que no todos los trabajadores reciben inducción al incorporarse a la cooperativa. Este elemento es de vital importancia, pues la inducción prepara al trabajador para incorporarse a su nuevo puesto de trabajo.

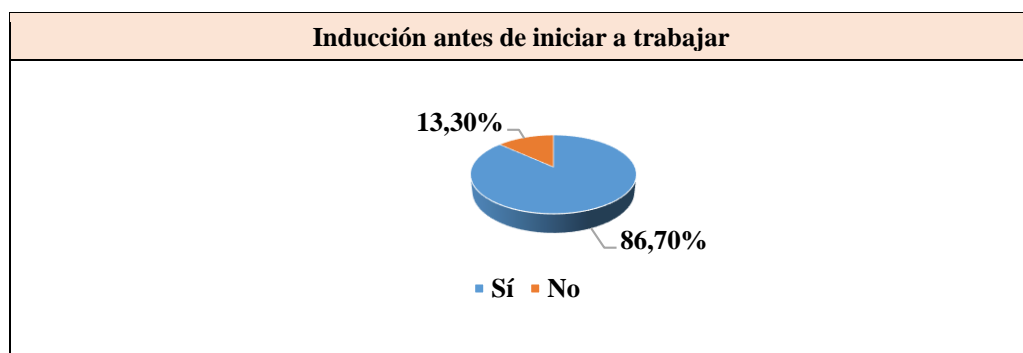


Gráfico No. 2 Trabajadores que reciben proceso de inducción al incorporarse a la cooperativa
Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

Pregunta 3. ¿Ha recibido acciones de formación en la cooperativa?

En el Gráfico No. 3, Formación, se corrobora que el 84,9% de los trabajadores de la cooperativa han recibido acciones de formación, mientras un 15,1% no la han recibido, lo que significa que no todos los trabajadores reciben formación en la cooperativa. Aspecto que debe revisarse, pues la formación es una inversión para la cooperativa en la medida que los trabajadores mejor preparados realizan de mejor manera sus labores.

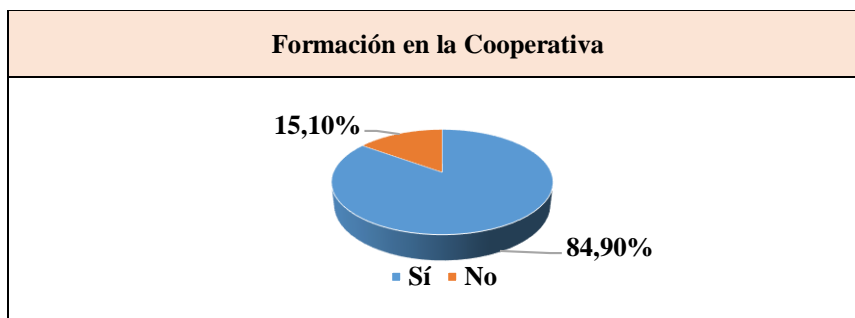


Gráfico No. 3 Trabajadores que reciben acciones de formación en la cooperativa
Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

Pregunta 4. ¿Cómo valora la calidad de las acciones de formación recibidas en la cooperativa?

Como se observa en el Gráfico No. 4, Valoración, la calidad de las acciones de formación recibidas por el personal de la cooperativa es valorada por el 56,6% como buena, un 39,8% la valoran de excelente y, el 3,6% de regular, por lo que la gran mayoría consideran muy positiva la formación recibida.

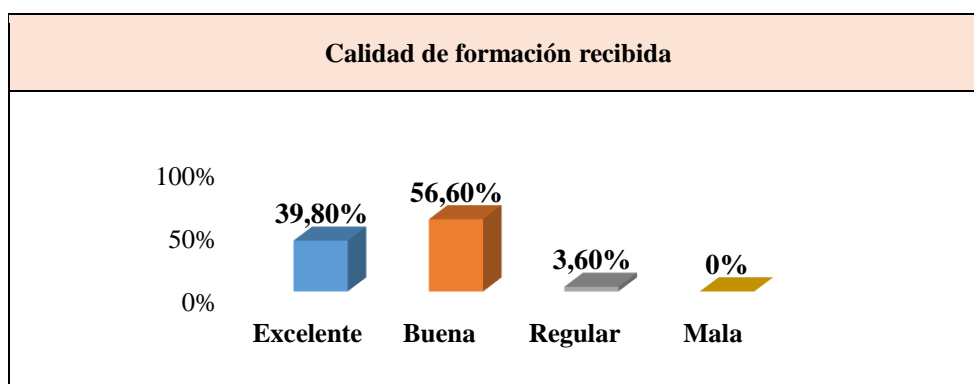


Gráfico No. 4 Valoración por parte de los trabajadores de la calidad de las acciones de formación recibidas.

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

Pregunta 5. ¿Conoce usted las competencias necesarias para desempeñarse en su puesto de trabajo?

Se puede apreciar en el Gráfico No. 5, Competencias, que el personal de la institución conoce sus competencias laborables, ya que se puede evidenciar las destrezas, conocimientos y actitudes en un 92.9% que responde positivamente, mientras el 7.1% no conocen las competencias de su puesto de trabajo, aspecto en el que se debe trabajar en la cooperativa.



Gráfico No. 5 Conocimientos de los trabajadores sobre las competencias de su puesto de trabajo.
Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

Pregunta 6. ¿Se ha evaluado su desempeño en la cooperativa?

Como se expone el Gráfico No. 6, Evaluación, el 97,3% de los trabajadores encuestados manifiestan que, sí se ha evaluado su desempeño en la cooperativa, mientras que solamente un 2,7% manifiestan que no han sido evaluados, lo que ratifica que casi todos los trabajadores se evalúan en la institución.

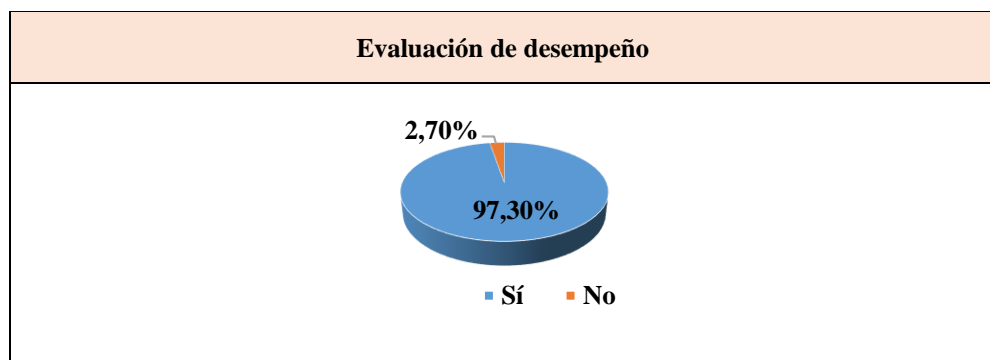


Gráfico No. 6 Cantidad de trabajadores que han sido evaluados en la cooperativa.
Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

Pregunta 7. ¿Frecuencia con que se ha evaluado su desempeño en la cooperativa?

Como se puede evidenciar en Gráfico No. 7, Frecuencia, no existen criterios uniformes sobre la frecuencia en que se evalúa el desempeño de los trabajadores en la cooperativa, pues el 41,6% de los trabajadores, manifiestan que es trimestral, el 32,7% responden que semestral y, el 25,7% dicen que anualmente, lo que evidencia que no existe uniformidad en las respuestas de los trabajadores.

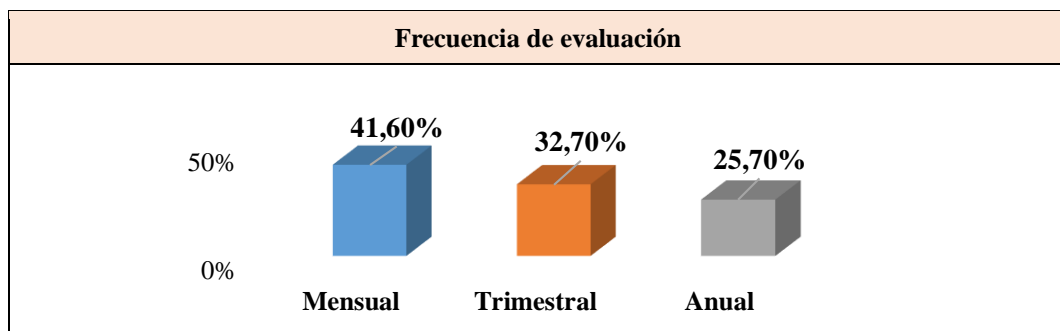


Gráfico No. 7 Frecuencia con que se evalúan los trabajadores de la cooperativa.
Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

Pregunta 8. ¿Recibe Ud, alguna estimulación o incentivo adicional a su salario?

El Gráfico No. 8, Incentivo, se puede observar que el 68,1% de los trabajadores de la cooperativa responden que, sí reciben incentivos y estímulos adicionales a su salario, mientras el 31,9%, manifiestan que no perciben ni incentivos ni estímulos adicionales a su salario, lo que significa que no todos los trabajadores son reconocidos en la cooperativa.

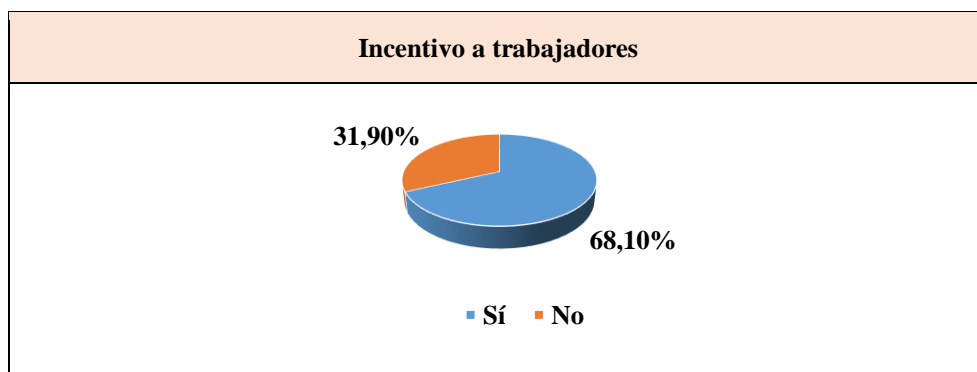


Gráfico No. 8 Trabajadores que reciben incentivos y estímulos adicionales a su salario.
Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

Pregunta 9. ¿Mencione los beneficios que recibe por parte de la cooperativa?

De acuerdo al Gráfico No. 9, Beneficio, se puede evidenciar que el 27,6% respondieron que se sienten beneficiados con el derecho a las vacaciones anuales, el 19,5% afiliación al seguro social, 16,1% decimotercer salario, 13,8% decimocuarto sueldo, 12,6% fondo de reserva y el 10,4% licencia de maternidad. Con lo cual, la COAC Chibuleo, se caracteriza por ser una de las instituciones financieras que brinda beneficios cumpliendo con el código de trabajo, no obstante, no todos los trabajadores conocen los beneficios que la cooperativa aporta.

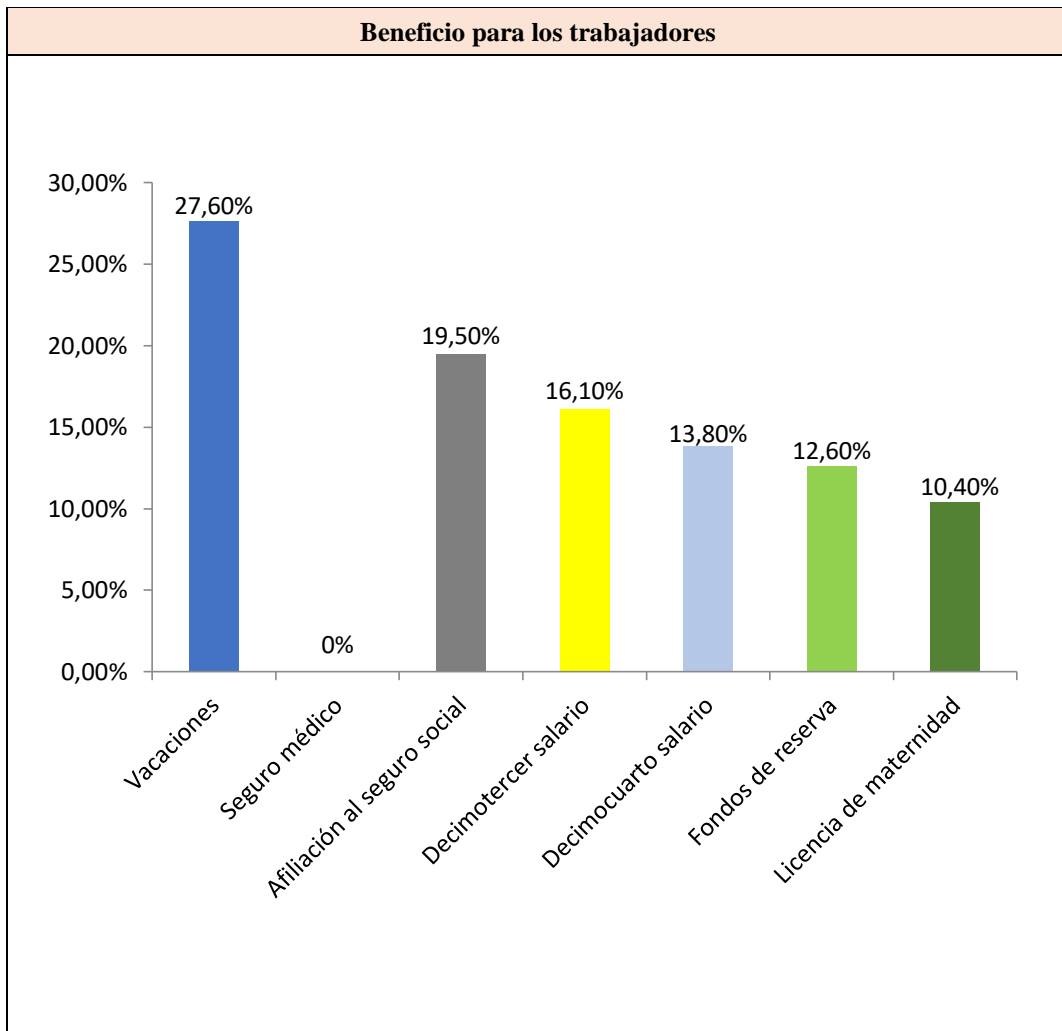


Gráfico No. 9 Beneficios que los trabajadores reciben de la cooperativa.
Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

Pregunta 10. ¿Conoce las medidas de seguridad para su puesto de trabajo?

En el Gráfico No. 10, Nivel, se observa que el 69,9% del personal de la cooperativa sí conocen las medidas de seguridad en el puesto de trabajo, mientras que el 30,1%, indicaron que no las conocen, por lo que no todos los trabajadores de la cooperativa conocen las medidas de seguridad para su puesto de trabajo.

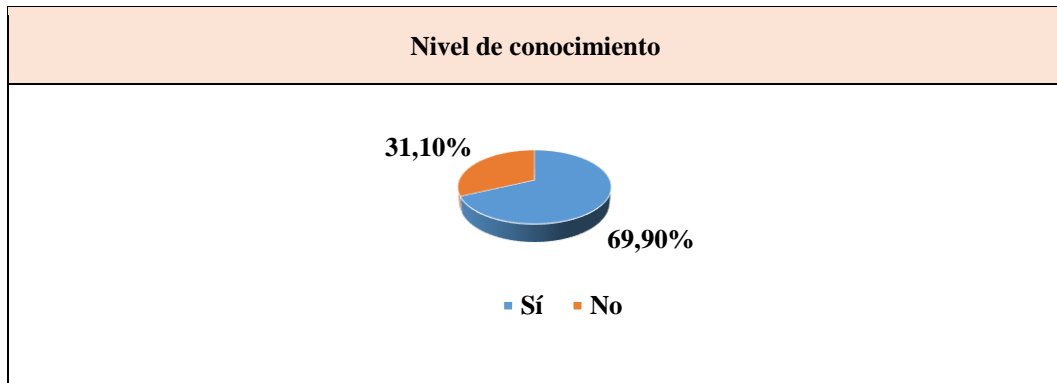


Gráfico No. 10 Conocimientos de los trabajadores sobre las medidas de seguridad en su puesto de trabajo.
Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

Pregunta 11. ¿Se controlan las medidas de seguridad para su puesto de trabajo por parte de la cooperativa?

Como se observa en el Gráfico No. 11, Control, el 76,1% de los trabajadores de la cooperativa manifiestan que, sí se controlan las medidas de seguridad por parte de la cooperativa, mientras un 23,9% consideran lo contrario.

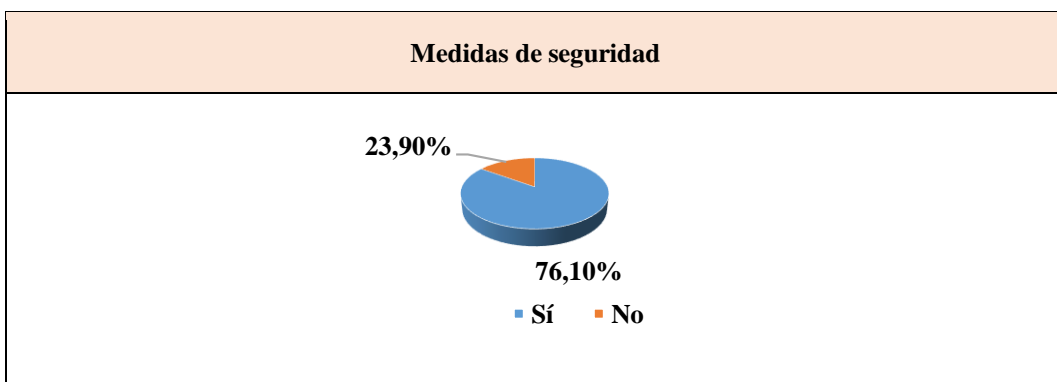


Gráfico No. 11 Control de las medidas de seguridad por parte de la cooperativa.
Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

Pregunta 12. Frecuencia con que se controlan las medidas de seguridad por parte de la cooperativa

El Gráfico No. 12, Frecuencia, muestra los resultados sobre la periodicidad con que controlan las medidas de seguridad la cooperativa, el 13,8% de los trabajadores manifiestan que se realiza diariamente, el 12,6% consideran, que se hace semanal, el 27,6% mensual, el 10,4% trimestral, el 12,6% semestral y el 19,5% anual, por lo que la dispersión de los resultados demuestra que los trabajadores no conocen realmente la frecuencia con que la cooperativa controla las medidas de seguridad.

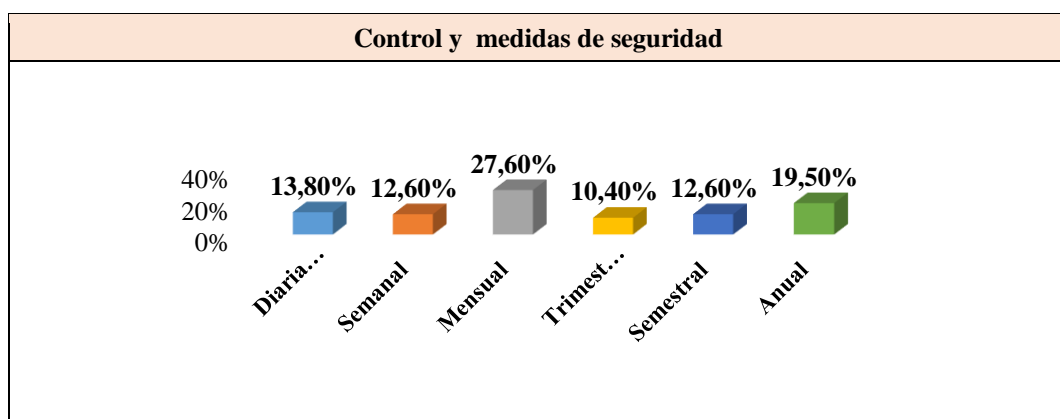


Gráfico No. 12 Frecuencia con que se controlan las medidas de seguridad en la cooperativa.
Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

Pregunta 13. ¿Tiene concebido la cooperativa un plan de carreras para usted?

En el Gráfico No. 13, Plan de carrera, se puede evidenciar que sólo el 57,5% de los trabajadores de la cooperativa tienen concebido un plan de carreras, lo que evidencia que casi la mitad no posee carrera dentro de la cooperativa, aspecto en el que se debe trabajar para lograr mayor motivación en los trabajadores.

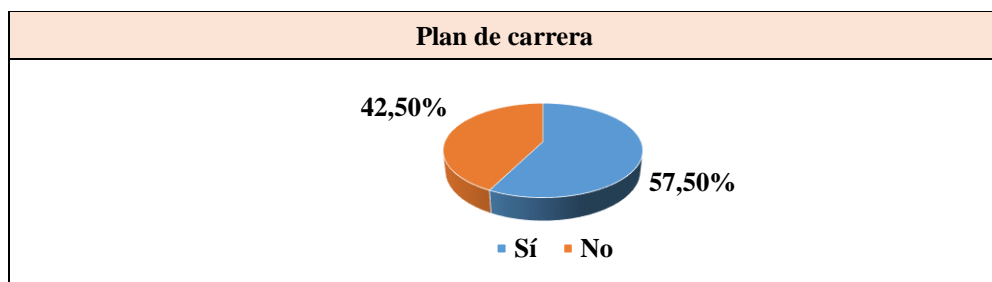


Gráfico No. 13 Trabajadores con plan de carrera diseñado dentro de la organización.
Fuente: elaboración propia de la encuesta aplicada a trabajadores

Pregunta 14. Nivel de satisfacción de los trabajadores de la cooperativa

Como se observa en el Gráfico No. 14, Nivel de satisfacción, se puede evidenciar que el 40,7% de los trabajadores de la cooperativa se sienten muy satisfechos, el 38,1% se sienten satisfechos, el 6,2% no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos y un 15% se encuentran muy insatisfechos, por lo que alrededor del 22% de los trabajadores de la cooperativa no están satisfechos con su trabajo.

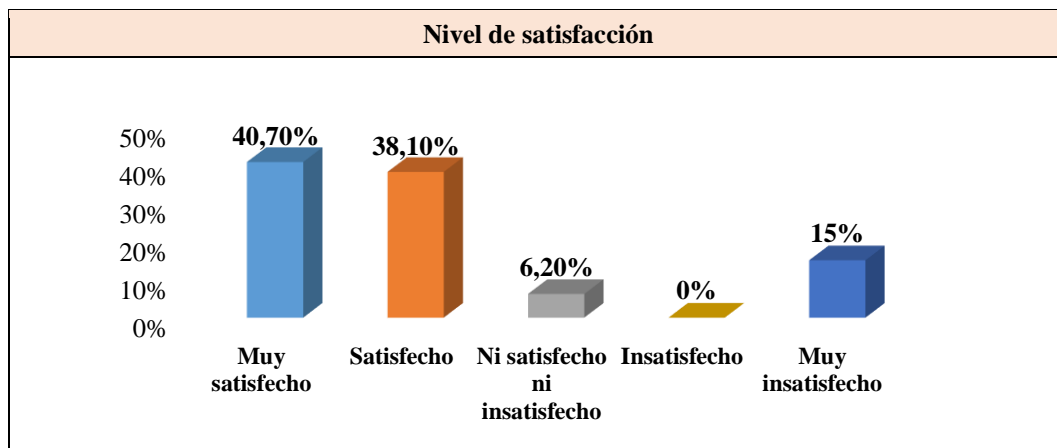


Gráfico No. 14 Nivel de satisfacción de los trabajadores de la cooperativa.
Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

- **Resumen de las principales insuficiencias identificadas en el diagnóstico**

De los resultados obtenidos en las encuestas al personal de la institución se evidencia que, aunque existen orientaciones y proyecciones para el desarrollo de la RSE en la cooperativa, no existen lineamientos claros ni políticas que conciban o coadyuven con el desarrollo de esta importante actividad en la cooperativa, lo que, unido a la no existencia de una estructura funcional en esta área, evidencia que aún hay oportunidades de perfeccionar la RS en la institución.

Existen limitaciones en la implementación de la gestión del talento humano en la cooperativa desde la propia concepción e importancia de esta para el desempeño de la organización, hasta el desarrollo de los diferentes subprocesos que la conforman.

Las plazas que se ponen en convocatoria para la selección de nuevo personal, no tienen la divulgación necesaria por lo que no funcionan los canales establecidos para su difusión. Además, no todos los trabajadores seleccionados

reciben el proceso de inducción, lo cual incide en su adaptación al trabajo y a la cooperativa.

No todos los trabajadores conocen las competencias de su puesto de trabajo y, aunque la mayoría responde que se evalúa su desempeño, existen discrepancias en la frecuencia en que se realiza el proceso de evaluación, lo que denota que no tienen conocimientos de la evaluación del desempeño.

Casi la mitad de los trabajadores no reciben incentivos ni estimulación a la hora de realizar su trabajo y, los que manifestaron recibirla no pudieron mencionar el tipo recibido, lo que unido a que no todos los trabajadores reciben beneficios de la cooperativa, exponen la necesidad de revisar las políticas de beneficios e incentivos de la cooperativa.

Más del 30% de los trabajadores no conocen las medidas de seguridad para su puesto de trabajo y no tienen conocimientos de que la cooperativa controle el cumplimiento de dichas medidas, por lo que es necesario trabajar en el cumplimiento de las medidas de seguridad y salud en el trabajo.

Casi la mitad de los trabajadores no tienen carrera establecida en la cooperativa, y más del 20%, están insatisfechos con su trabajo, lo cual, le impone retos a la cooperativa para elevar la motivación y compromiso de los trabajadores.

CAPÍTULO III

PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CON ENFOQUE AL TALENTO HUMANO

PROPUESTA DE SOLUCIÓN

Nombre: Modelo de Gestión de la Responsabilidad Social con enfoque al talento humano para mejorar la imagen corporativa y el desempeño de los trabajadores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Matriz Ambato.

Objetivo: Contribuir al perfeccionamiento de la responsabilidad social con enfoque a la gestión del talento humano en la COAC “Chibuleo”.

Premisas del modelo

Factibilidad: el modelo se ajusta a la gestión de la responsabilidad social en la gestión del talento humano de organizaciones de la Economía Social y Solidaria, específicamente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Chibuleo”.

Ajuste al contexto: el modelo propuesto se ajusta a los procesos que se desarrollan en la COAC “Chibuleo”, e incluye las particularidades referidas a instituciones micro financieras.

Lógica: el modelo se adhiere a las principales tendencias teóricas sobre la RSE y gestión del talento humano para empresas del sector micro financiero.

Perfeccionamiento: posee una etapa que tributa a evaluar los resultados de su implementación y tomar acciones para corregir las desviaciones que en la práctica se pueden suscitar.

La Imagen No. 2, Propuesta gráfica del modelo, explica cómo se idea estructurar adecuadamente un modelo de RSE, abarcándose diferentes aristas en las que el talento humano es el principal beneficiario, pues es el principal grupo de interés.

Imagen No. 2. Propuesta Grafica del modelo

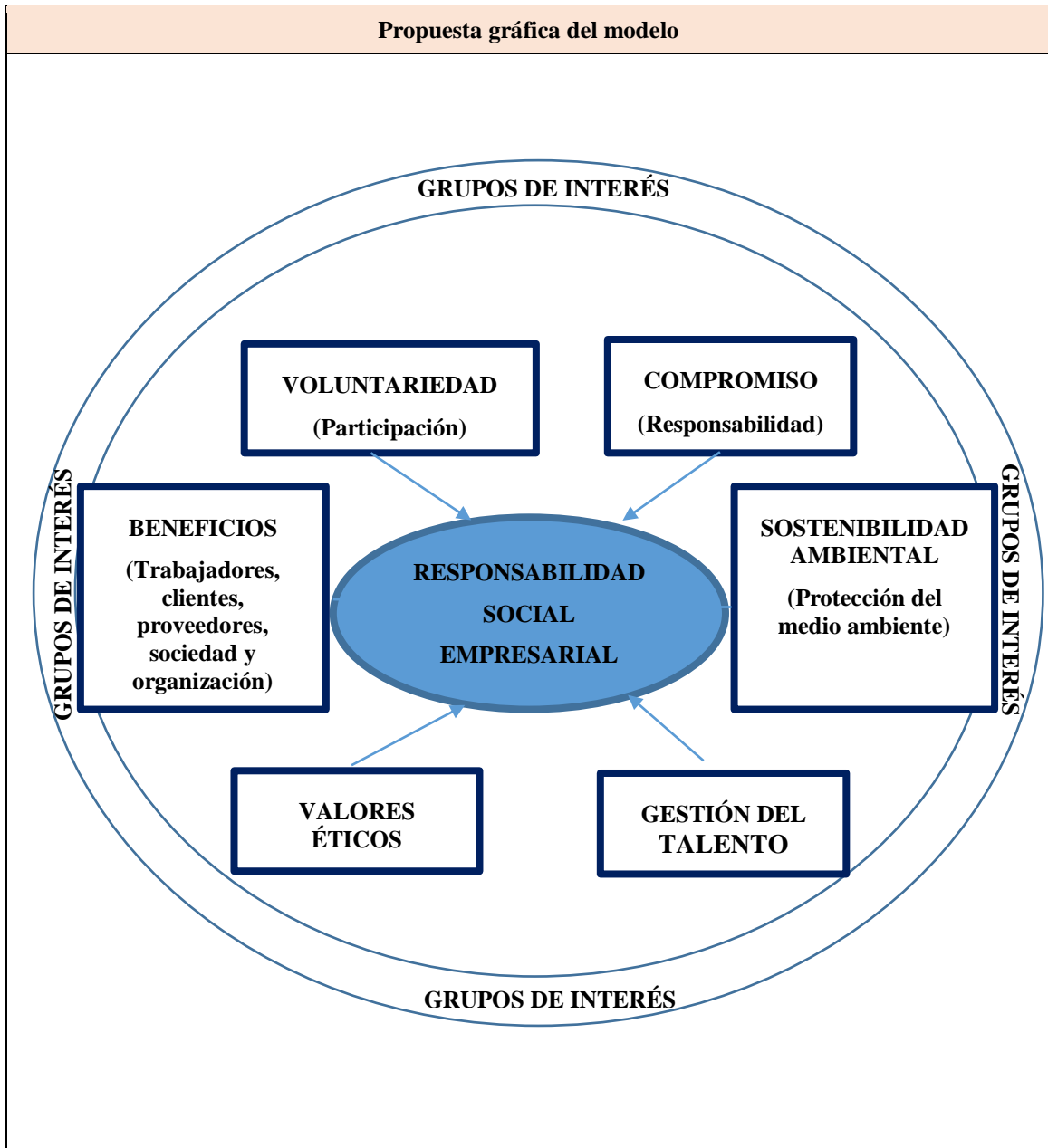


Imagen No. 2 Modelo de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial con enfoque a la GTH.
Fuente: elaboración propia.

Desarrollo del modelo propuesto

El modelo propuesto para el fortalecimiento de la Responsabilidad Social con enfoque al Talento Humano, se basa en los principios de la Alianza Cooperativa Internacional. Principios, tales como:

- Adhesión abierta y voluntaria;
- Autonomía e independencia;
- Compromiso con la comunidad;
- Control democrático de los miembros;
- Educación, Formación e información;
- Gestión Democrática; y,
- Participación económica de los miembros.

Estos principios, son valorados uno a uno a través de indicadores que evalúan el nivel de desempeño y el aporte que la institución genera a través de su accionar en el tema de la RS y su talento humano. A continuación, la evaluación de cada principio no necesariamente en el orden de Alianza Cooperativa Internacional (ACI), más bien se evalúa en un orden de importancia según criterio de la autora de esta obra.

Según el cuadro No. 6, Adhesión Abierta y Voluntaria, se muestra la relación que existe entre el libre ingreso y salida de los socios a una entidad cooperativa, respetándose la decisión de cada uno de los individuos de pertenecer o no a una determinada institución del sector financiero popular y solidario. Las cooperativas, son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía, sin: discriminación de género, raza, clase social, y posición política o religiosa.

Cuadro No. 6 Primer Principio- Adhesión abierta y voluntaria

Adhesión abierta y voluntaria								
Nombre indicador	Criterio	Resultado	Principios SEPS	Principios (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Dimensiones (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Grupos de interés	Área	Fórmula
Clientes en el período en otras instituciones	Mientras mayor es la cantidad de clientes la calificación es mayor	Total clientes en el período	Asociación Voluntaria	Adhesión abierta y voluntaria	Apertura cooperativa	Clientes	Talento Humano	$(\text{NumTClientesAñoAnterior} + \text{NumTCientesNuevoPeríodo} - \text{NumTClientesRetirados})$
Socios en el período en la Institución Financiera IFIS	Número total de socios en el período	Total socios en Institución Financiera periodo en IFIS	Asociación Voluntaria	Adhesión abierta y voluntaria	Apertura cooperativa	Clientes	Talento Humano	$(\text{NumTSociosActivosInicio Período} + \text{NumTSociosIncorporados Período} - \text{NumTSociosRetiradoPeríodo})$

Fuente: elaboración propia a partir de investigación.

Según el cuadro No. 7, Autonomía e Independencia, se estudian indicadores de las cooperativas que son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. En los acuerdos que realicen las cooperativas, se emplea en términos que aseguren el control autónomo y democrático por parte de sus miembros.

Cuadro No. 7 Segundo Principio- Autonomía e independencia

Autonomía e independencia								
Nombre indicador	Criterio	Resultado	Principios SEPS	Principios (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Dimensiones (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Grupos de interés	Área	Fórmula
Horas capacitación lucha contra corrupción	Según la (Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., 2012) Art. 26 numeral 2, Acreditar al menos 20 horas de capacitación en el área de sus funciones	% horas de capacitación sobre la lucha contra la corrupción	Capacitación y Formación	Autonomía e independencia	Lucha contra la corrupción	Empleados	Talento Humano	$(\text{CantHorasCapacitaciónEjecutadasAnticorrupciónAEmpleados} / \text{CantHorasCapacitaciónPlanificadasAnticorrupciónAEmpleados}) * 100$
Procesos con normativa para riesgos de corrupción	Según el (Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., 2012) Art. 26 numeral 2. Acreditar al menos 20 horas de capacitación en el área de sus funciones	% de procesos analizados con normativa específica con relación a riesgos de corrupción	Capacitación y Formación	Autonomía e independencia	Lucha contra la corrupción	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTProcesosConRiesgosDeCorrupcionAnalizados} / \text{NumTProcesosConRiesgosDeCorrupcionIdentificados}) * 100$

Fuente: elaboración propia a partir de investigación.

Según el cuadro No. 8, Compromiso con la Comunidad, se analizan indicadores de cómo la cooperativa proporciona y trabaja con diferentes tipos de recursos para el desarrollo sostenible de la comunidad y sus asociados por medio de políticas aceptadas por sus representantes.

Cuadro No. 8 Tercer Principio- Compromiso con la comunidad

Compromiso con la comunidad								
Nombre indicador	Criterio	Resultado	Principios SEPS	Principios (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Dimensiones (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Grupos de Interés	Área	Fórmula
Hijos de empleados en centros de educación infantil	En el Ecuador existen 4333264 de niños de los cuales el 39% representa a niños entre 0 a 4 años de edad (168.997,96). Dividiendo ese valor para las 24 provincias y para la población de Tungurahua (581389), se tiene un 12% de niños entre cero a cuatro años en promedio.	% de hijos de empleados matriculados en centros de educación infantil (0 a 4 años)	Trabajo sobre Capital	Compromiso con la comunidad	Compromiso de la cooperativa con su comunidad	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTHijos4AñosEnCentroInicial} / \text{NumTHijos4Años}) * 100$
Hijos de empleados en centros de educación general básica	En el Ecuador existen 2.888.914 niños y niñas matriculados en educación general básica, representa el 94,22%. Esto dividido para las 24 provincias y para la población de Tungurahua, se obtiene el 20,70%	% de hijos de empleados matriculados en centros educativos educación general básica de 5 a 14 años educación.	Trabajo sobre Capital	Compromiso con la comunidad	Compromiso de la cooperativa con su comunidad	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTHijos5A14AñosEnEduBasica} / \text{NumTHijos5A14Años}) * 100$

Nombre indicador	Criterio	Resultado	Principios SEPS	Principios (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Dimensiones (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Grupos de Interés	Área	Fórmula
Hijos de empleados en bachillerato general unificado	En el Ecuador existen 656156 niños y niñas matriculados en educación general básica, representa el 75,53%. Esto dividido para las 24 provincias.	% de hijos de empleados matriculados en centros educativos bachillerato unificado de 15 a 17 años	Trabajo sobre Capital	Compromiso con la comunidad	Compromiso de la cooperativa con su comunidad.	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTHijos15a17AñosEnEduBachillerato} / \text{NumTHijos15a17Años}) * 100$
Hijos discapacitados de empleados en centros de educación	En el Ecuador existen 62431 niños, niñas y adolescentes con discapacidad en el sistema educativos esta cifra la dividimos entre 24 provincias y la población de Tungurahua	% de hijos discapacitados de empleados matriculados en centros de educación de 3 a 17 años	Trabajo sobre Capital	Compromiso con la comunidad	Compromiso de la cooperativa con su comunidad.	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTHijos3A17AñosDiscapacitadosEstudiando} / \text{NumTHijos3A17AñosDiscapacitados}) * 100$
Hijos de empleados con cero años de escolaridad	Existen 389792 niños, niñas y adolescentes que no asisten a centros educativos. Este valor dividido para 24 provincias y entre los habitantes Tungurahua, se obtiene en promedio 2,8%.	% de hijos de empleados con cero años de escolaridad de niños entre 3 a 17 años	Trabajo sobre Capital	Compromiso con la comunidad	Compromiso de la cooperativa con su comunidad.	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTHijos3a17AñosSinEscolaridad} / \text{NumTHijosDeEmpleados}) * 100$
Servicios sanitarios	Evalúa el número de baterías sanitarias requeridas. Mientras se cubra el valor de las	% de servicios sanitarios	Compromiso Comunitario	Compromiso con la comunidad	Preocupación medioambiental	Comunidad	Talento Humano	$(\text{NumTBateriasSanitariasPorDepartamentos} / ((\text{NumTEmpleados} * \text{NumTBateriasSanitari$

Nombre indicador	Criterio	Resultado	Principios SEPS	Principios (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Dimensiones (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Grupos de Interés	Área	Fórmula
	requeridas, el porcentaje será mayor							asPorNormativa) / NumEmpleadosQueCubreLasBaterias)*100
Trabajadores jornada máxima	Evalúa el número de trabajadores que cumple con la jornada máxima	% de trabajadores que cumplen la jornada máxima de trabajo	Trabajo sobre Capital	Compromiso con la comunidad	Responsabilidad con los trabajadores	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosAJornadaCompleta} / \text{NumTEmpleados}) * 100$
Trabajadores jornada parcial	Evalúa el número de trabajadores que cumple con la jornada parcial	% de trabajadores con jornada parcial	Trabajo sobre Capital	Compromiso con la comunidad	Responsabilidad con los trabajadores	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosAJornadaParcial} / \text{NumTEmpleados}) * 100$
Trabajadores horas extraordinarias	Se establece un estándar del 20%, si sobrepasa del 25%, tendrá calificación 1	% de horas extraordinarias trabajadas	Trabajo sobre Capital	Compromiso con la comunidad	Responsabilidad con los trabajadores	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTHorasExtrasTrabajadas} / \text{NumTHorasTrabajadas}) * 100$
Trabajadores horas suplementarias	Se establece un estándar del 20%, si sobrepasa del 25%, tendrá calificación 1	% de horas suplementarias trabajadas	Trabajo sobre Capital	Compromiso con la comunidad	Responsabilidad con los trabajadores	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTHorasSuplementariasTrabajadas} / \text{NumTHorasTrabajadas}) * 100$
Empleados del período	Mientras mayor sea el número de empleados, la calificación será mayor	Total trabajadores en el período	Trabajo sobre Capital	Compromiso con la comunidad	Influencia en la comunidad cercana	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosPeriodoAnioAnterior} + \text{NumTEmpleadosIncorporados} + \text{NumTEmpleadosReincorporados} - \text{NumTEmpleadosDesp})$

Nombre indicador	Criterio	Resultado	Principios SEPS	Principios (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Dimensiones (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Grupos de Interés	Área	Fórmula
								edidos - NumTEmpleadosRenu ncian)
Nuevos empleados	Mientras mayor sea el porcentaje de empleados nuevos, la calificación será mayor	% de nuevos trabajadores	Trabajo sobre Capital	Compromiso con la comunidad	Influencia en la comunidad cercana	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosContratoMismoAnio} / \text{NumTEmpleados}) * 100$
Empleados despedidos	Mientras menor sea el porcentaje la calificación, será menor.	% de empleados despedidos	Trabajo sobre Capital	Compromiso con la comunidad	Influencia en la comunidad cercana	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosDespedidos} / \text{NumTEmpleados}) * 100$
Empleados reincorporados	Mientras mayor sea el porcentaje de empleados reincorporados mayor, será la calificación	% de empleados reincorporados	Trabajo sobre Capital	Compromiso con la comunidad	Influencia en la comunidad cercana	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosReincorporados} / (\text{NumTEmpleadosDespedidos} + \text{NumTEmpleadosRenuncian} + \text{NumTEmpleadosContratoConcluido})) * 100$
Empleados hombres Región Costa	Mientras mayor sea el porcentaje, mayor será la calificación	% de empleados hombres por Región Costa	Trabajo sobre Capital	Compromiso con la comunidad	Influencia en la comunidad cercana	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosHRegiónCosta} / \text{NumTEmpleados}) * 100$
Empleados hombres Región Sierra	Mientras mayor sea el porcentaje, mayor será la calificación	% de empleados hombres por Región Sierra	Trabajo sobre Capital	Compromiso con la comunidad	Influencia en la comunidad cercana	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosHRegiónSierra} / \text{NumTEmpleados}) * 100$

Nombre indicador	Criterio	Resultado	Principios SEPS	Principios (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Dimensiones (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Grupos de Interés	Área	Fórmula
								(NumTEmpleados) * 100
Empleados hombres Región Oriente	Mientras mayor sea el porcentaje, mayor será la calificación	% de empleados hombres por Región Oriental	Trabajo sobre Capital	Compromiso con la comunidad	Influencia en la comunidad cercana	Empleados	Talento Humano	(NumTEmpleadosH RegiónOriente / NumTEmpleados) * 100
Empleados hombres Región Insular	Mientras mayor sea el porcentaje, mayor será la calificación	% de empleados hombres Región Insular	Trabajo sobre Capital	Compromiso con la comunidad	Influencia en la comunidad cercana	Empleados	Talento Humano	(NumTEmpleadosH RegiónInsular / NumTEmpleados) * 100
Empleadas mujeres Región Costa	Mientras mayor sea el porcentaje, mayor será la calificación	% de empleadas mujeres por región Costa	Trabajo sobre Capital	Compromiso con la comunidad	Influencia en la comunidad cercana	Empleados	Talento Humano	(NumTEmpleadosM RegiónCosta / NumTEmpleados) * 100
Empleadas mujeres Región Sierra	Mientras mayor sea el porcentaje, mayor será la calificación	% de empleadas mujeres por Región Sierra	Trabajo sobre Capital	Compromiso con la comunidad	Influencia en la comunidad cercana	Empleados	Talento Humano	(NumTEmpleadosM RegiónSierra / NumTEmpleados) * 100
Empleadas mujeres Región Oriente	Mientras mayor sea el porcentaje, mayor será la calificación	% de empleadas mujeres por Región Oriental	Trabajo sobre Capital	Compromiso con la comunidad	Influencia en la comunidad cercana	Empleados	Talento Humano	(NumTEmpleadosM RegiónOriente / NumTEmpleados) * 100
Empleadas mujeres Región Insular	Mientras mayor sea el porcentaje, mayor será la calificación	% de empleadas mujeres Región Insular	Trabajo sobre Capital	Compromiso con la comunidad	Influencia en la comunidad cercana	Empleados	Talento Humano	(NumTEmpleadosMR egiónInsular / NumTEmpleados) * 100

Nombre indicador	Criterio	Resultado	Principios SEPS	Principios (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Dimensiones (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Grupos de Interés	Área	Fórmula
Rotación masculina empleados	Bernadette Kenny 2007, en la revista Forbes, menciona que en cualquier caso un índice por debajo del 15% anual se considera saludable y no es motivo de alarma. Esto significa, que una empresa de 200 trabajadores puede perder 30 individuos dentro de un año sin que se convierta en un problema.	Índice de rotación masculino	Trabajo sobre Capital	Compromiso con la comunidad	Influencia en la comunidad cercana	Empleados	Talento Humano	$\frac{((\text{NumTEmpleadosHC} + \text{ontratados} + \text{NumTEmpleadosH} + \text{Despedidos} + \text{NumTEmpleadosH} + \text{Renucian}) / 2) / ((\text{NumTEmpleadosHA} + \text{ñoAnterior} + \text{NumTEmpleadosH} + \text{FinPeríodo}) / 2)) * 100}$
Rotación de empleados	Bernadette Kenny 2007 en la revista Forbes, menciona que en cualquier caso un índice por debajo del 15% anual se considera saludable y no es motivo de alarma. Esto significa que una empresa de 200 trabajadores puede perder 30 individuos dentro de un año sin que se convierta en un problema.	Índice de rotación de empleados	Trabajo sobre Capital	Compromiso con la comunidad	Influencia en la comunidad cercana	Empleados	Talento Humano	$\frac{((\text{NumTEmpleados} + \text{Contratados} + \text{NumTEmpleados} + \text{Despedidos} + \text{NumTEmpleados} + \text{Renuncian}) / 2) / ((\text{NumTEmpleados} + \text{PeríodoAñoAnterior})) * 100}$
Rotación femenina empleados	Bernadette Kenny 2007 en la revista Forbes, menciona que en cualquier caso un índice por debajo del 15% anual, se considera saludable y no es motivo de	Índice de rotación femenino	Trabajo sobre Capital	Compromiso con la comunidad	Influencia en la comunidad cercana	Empleados	Talento Humano	$\frac{((\text{NumTEmpleadosMC} + \text{ontratados} + \text{NumTEmpleadosMDe} + \text{spedidos} + \text{NumTEmpleadosMRe} + \text{nucian}) / 2) /$

Nombre indicador	Criterio	Resultado	Principios SEPS	Principios (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Dimensiones (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Grupos de Interés	Área	Fórmula
	alarma. Esto significa, que una empresa de 200 trabajadores puede perder 30 individuos dentro de un año sin que se convierta en un problema							$((\text{NumTEmpleadosM AñoAnterior} * \text{NumTEmpleadosMFin Período}) / 2)) * 100$
Empleados Jubilados	Evalúa el % de empleados jubilados en el año. Se establece un límite máximo de 5%	% de jubilados anuales	Trabajo sobre Capital	Compromiso con la comunidad	Influencia en la comunidad cercana	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleados Jubilados} / \text{NumTEmpleados}) * 100$
Practicantes en la empresa	Evalúa el % de practicantes que mantiene la empresa	% Mano de obra infantil practicantes	Trabajo sobre Capital	Compromiso con la comunidad	Influencia en la comunidad cercana	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTPracticantes} / \text{NumTEmpleados}) * 100$
Practicantes acogidos	Evalúa el número de practicantes acogidos con relación a la normativa establecida. Mientras mayor será el porcentaje, la calificación será mayor	N° practicantes acogidos por la empresa	Trabajo sobre Capital	Compromiso con la comunidad	Influencia en la comunidad cercana	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTPracticantes} / \text{NumTPracticantes Requeridos}) * 100$
Practicantes contratados	Evalúa el número de practicantes contratados. Mientras mayor será el porcentaje, la calificación será mayor	N° practicantes contratados por la empresa	Trabajo sobre Capital	Compromiso con la comunidad	Influencia en la comunidad cercana	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTPracticantes Contratados} / \text{NumTPracticantes}) * 100$

Nombre indicador	Criterio	Resultado	Principios SEPS	Principios (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Dimensiones (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Grupos de Interés	Área	Fórmula
Empleados en organizaciones sindicales	La libertad sindical es un derecho humano que forma parte de los valores centrales de la OIT. Está consagrado en la Constitución de la OIT, la Declaración de Filadelfia.	% de empleados cubiertos por un convenio o integrados en una asociación-agrupación de la cooperativa (organizaciones sindicales)	Autogestión y Autonomía	Compromiso con la comunidad	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosPerteneceASindicato} / \text{NumTEmpleados}) * 100$
Empleados que no pertenecen a organización sindical	Mientras menor sea el porcentaje la calificación será mayor	% de empleados no afiliados a organizaciones sindicales	Autogestión y Autonomía	Compromiso con la comunidad	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosNoPerteneceASindicato} / \text{NumTEmpleados}) * 100$
Asuntos no respetados por los empleados	Mientras menor sea el porcentaje, la calificación será mayor	% de asuntos acordados no respetados por los empleados	Autogestión y Autonomía	Compromiso con la comunidad	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTAsuntosAcordadosNoRespetadosPorEmpleados} / \text{NumTAsuntosAcordadosEnConveniosSindicales}) * 100$
Salario mujeres	La igualdad implica la necesidad de dar un mismo trato a las personas sean cuales sean sus características individuales. En la materia que constituye el objeto de esta	% Salario anual correspondiente a mujeres	Participación Económica	Compromiso con la comunidad	Responsabilidad con los trabajadores	Empleados	Talento Humano	$(\text{ValorTSalarioEmpleadosM} / \text{ValorTSueldosYSalarios}) * 100$

Nombre indicador	Criterio	Resultado	Principios SEPS	Principios (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Dimensiones (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Grupos de Interés	Área	Fórmula
	investigación la igualdad de trato sería la ausencia de toda discriminación por razón de sexo en las retribuciones o remuneraciones que hombres y mujeres obtienen por el trabajo que desempeñan.							
Salario hombres	La igualdad implica la necesidad de dar un mismo trato a las personas sean cuales sean sus características individuales. En la materia que constituye el objeto de esta investigación, la igualdad de trato sería la ausencia de toda discriminación por razón de sexo en las retribuciones o remuneraciones que hombres y mujeres obtienen por el trabajo que desempeñan.	% Salario anual correspondiente a hombres	Participación Económica	Compromiso con la comunidad	Responsabilidad con los trabajadores	Empleados	Talento Humano	$(\text{ValorTSalarioEmpleadosH} / \text{ValorTSueldosYSalarios}) * 100$
Salario hombres operativos	Evalúa el salario de mujeres en cargos operativos	% Salario anual de hombres en cargos operativos	Participación Económica	Compromiso con la comunidad	Responsabilidad con los trabajadores	Empleados	Talento Humano	$(\text{ValorTSalarioEmpleadosHCargoOperativo} /$

Nombre indicador	Criterio	Resultado	Principios SEPS	Principios (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Dimensiones (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Grupos de Interés	Área	Fórmula
								ValorTSueldosYSalarios) * 100
Salario mujeres operativas	Evalúa el salario de hombres en cargos operativos	% Salario anual de mujeres en cargos operativos	Participación Económica	Compromiso con la comunidad	Responsabilidad con los trabajadores	Empleados	Talento Humano	(ValorTSalarioEmpleadosMCargoOperativo / ValorTSueldosYSalarios) * 100
Salario hombres directivos	Mientras mayor sea el porcentaje mayor será la calificación	% Salario anual de hombres en cargos directivos	Participación Económica	Compromiso con la comunidad	Responsabilidad con los trabajadores	Empleados	Talento Humano	(ValorTSalarioEmpleadosHCargoDirectivo / ValorTSueldosYSalarios) * 100
Salario mujeres directivas	Mientras mayor sea el porcentaje mayor será la calificación	% Salario anual de mujeres en cargos directivos	Participación Económica	Compromiso con la comunidad	Responsabilidad con los trabajadores	Empleados	Talento Humano	(ValorTSalarioEmpleadosMCargoDirectivo / ValorTSueldosYSalarios) * 100
Salario hombres gerentes	Mientras mayor sea el porcentaje, mayor será la calificación	% Salario anual de hombres en cargos gerentes	Participación Económica	Compromiso con la comunidad	Responsabilidad con los trabajadores	Empleados	Talento Humano	(ValorTSalarioEmpleadosHCargoGerencial / ValorTSueldosYSalarios) * 100
Salario mujeres gerentes	Mientras mayor sea el porcentaje, mayor será la calificación	% Salario anual de mujeres en cargos gerentes	Participación Económica	Compromiso con la comunidad	Responsabilidad con los trabajadores	Empleados	Talento Humano	(ValorTSalarioEmpleadosMCargoGerencial / ValorTSueldosYSalarios) * 100
Salario hombres con discapacidad	Mientras mayor sea el porcentaje, mayor será la calificación	% Salario anual de hombres con discapacidad	Participación Económica	Compromiso con la comunidad	Responsabilidad con los trabajadores	Empleados	Talento Humano	(ValorTSalarioEmpleadosHDiscapitados / ValorTSueldosYSalarios) * 100

Nombre indicador	Criterio	Resultado	Principios SEPS	Principios (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Dimensiones (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Grupos de Interés	Área	Fórmula
Salario mujeres con discapacidad	Mientras mayor sea el porcentaje, mayor será la calificación	% Salario anual de mujeres con discapacidad	Participación Económica	Compromiso con la comunidad	Responsabilidad con los trabajadores	Empleados	Talento Humano	$(\text{ValorTSalarioEmpleadosMDiscapacitados} / \text{ValorTSueldosYSalarios}) * 100$
Relación RBU Max y Min	Evalúa el número de veces que representa la remuneración más alta con respecto a la remuneración, más baja, mientras menor sea el número de veces que representa la remuneración más alta mayor será la calificación. Se tomó en consideración, la remuneración básica de un empleado público con respecto a un empleado privado, dándose como resultado 2,1 veces que se establece como nuestra meta.	Relación salarial anual (remuneración anual máxima y mínima)	Participación Económica	Compromiso con la comunidad	Responsabilidad con los trabajadores	Empleados	Talento Humano	$(\text{ValorSalarioMasAlto} / \text{ValorSalarioMasBajo})$

Nombre indicador	Criterio	Resultado	Principios SEPS	Principios (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Dimensiones (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Grupos de Interés	Área	Fórmula
Equidad salarial hombres y mujeres	La igualdad implica la necesidad de dar un mismo trato a las personas sean cuales sean sus características individuales. En la materia que constituye el objeto de esta investigación, la igualdad de trato sería la ausencia de toda discriminación por razón de sexo en las retribuciones o remuneraciones que hombres y mujeres obtienen por el trabajo que desempeñan.	Relación promedio de equidad entre salario base de las mujeres con respecto al de los hombres por cargo (Asesores)	Participación Económica	Compromiso con la comunidad	Responsabilidad con los trabajadores	Empleados	Talento Humano	$\frac{\text{ValorTSalarioEmpleadosM}}{\text{ValorTSalarioEmpleadosH}} * 100$

Fuente: elaboración propia a partir de investigación.

Según el cuadro No. 9, Control Democrático, nos indican a las cooperativas como organizaciones democráticas controladas por sus miembros y estos participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones para responder a todos los asociados en donde existe igualdad de decisión pues cada socio tiene un voto.

Cuadro No. 9 Cuarto Principio - Control democrático de los miembros

Control democrático de los miembros								
Nombre indicador	Criterio	Resultado	Principios SEPS	Principios (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Dimensiones (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Grupos de interés	Área	Fórmula
Trabajadores con discapacidad	La provincia de Tungurahua tiene 12030 discapacitados al dividir para la poblaciones total (581389), lo cual representa el 2% del total de la población	Porcentaje total de trabajadores con discapacidad	Trabajo sobre Capital	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosDiscapacitados} / \text{NumTEmpleados}) * 100$
Hombres con discapacidad	La provincia de Tungurahua tenemos 12030 discapacitados, al dividir para la poblaciones total (581389) representa el 2% del total de la población	Porcentaje de hombres con discapacidad	Trabajo sobre Capital	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosHombresDiscapacitados} / \text{NumTEmpleadosDiscapacitados}) * 100$
Mujeres con discapacidad	La provincia de Tungurahua tiene 12030 discapacitados, al dividir para la poblaciones total (581389), representa el 2% del total de la población	Porcentaje de mujeres con discapacidad	Trabajo sobre Capital	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosMujeresDiscapacitados} / \text{NumTEmpleadosDiscapacitados}) * 100$

Nombre indicador	Criterio	Resultado	Principios SEPS	Principios (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Dimensiones (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Grupos de interés	Área	Fórmula
Trabajadores con discapacidad establecidos por la ley	La provincia de Tungurahua tenemos 12030 discapacitados, al dividir para la poblaciones total (581389), representa el 2% del total de la población	% de trabajadores con discapacidad en cumplimiento a lo que exige la normativa legal	Trabajo sobre Capital	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosDiscapacitados} / (\text{NumTEmpleados} * \text{PorcentajeEmpleadosDiscapacitadosPorLey})) * 100$
Empleados con instrucción básica	Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC el 27% mantiene un nivel secundario de escolaridad	% Empleados con instrucción básica	Capacitación y Formación	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosConInstruccionBasica} / \text{NumTEmpleados}) * 100$
Empleados con instrucción secundaria	Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), el 27% mantiene un nivel secundario de escolaridad	% Empleados con instrucción secundaria	Capacitación y Formación	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosConInstruccionBachillerato} / \text{NumTEmpleados}) * 100$
Empleados con instrucción superior	Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), el 14% mantiene un nivel secundario de escolaridad. Posteriormente, este índice cambiara por lo que se mantiene porcentajes altos	% Empleados con instrucción superior	Capacitación y Formación	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosConInstruccionSuperior} / \text{NumTEmpleados}) * 100$
Empleados con postgrados	Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), el 1%	% Instrucción postgrado	Capacitación y Formación	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosConInstruccionPostgrad} / \text{NumTEmpleados}) * 100$

Nombre indicador	Criterio	Resultado	Principios SEPS	Principios (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Dimensiones (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Grupos de interés	Área	Fórmula
	mantiene un nivel de postgrado. Posteriormente, éste índice cambiara por lo que se mantiene porcentajes altos							$\frac{\text{...}}{\text{NumTEmpleados}} * 100$
Empleados entre 18 y 30 años	Cazatalentos ManpowerGroup 2014 señala, que para los empresarios las personas con mayor rendimiento en el trabajo son 30 años. Bueno, 29,9 para ser precisos. Se estableció rangos de edades	% de empleados entre 18 y 30 años	Trabajo sobre Capital	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	$\frac{\text{NumTEmpleados18 A30Anios}}{\text{NumTEmpleados}} * 100$
Empleados entre 31 y 50 años	Cazatalentos ManpowerGroup 2014 señala, que para los empresarios las personas con mayor rendimiento en el trabajo son 30 años. Bueno, 29,9 para ser precisos. Se estableció rangos de edades	% de empleados entre 31 y 50 años	Trabajo sobre Capital	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	$\frac{\text{NumTEmpleados31 A50Anios}}{\text{NumTEmpleados}} * 100$
Empleados mayores a 51 años	Cazatalentos ManpowerGroup 2014 señala, que para los empresarios las personas con mayor rendimiento en el trabajo son 30 años. Bueno,	% de empleados mayores a 51 años	Trabajo sobre Capital	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	$\frac{\text{NumTEmpleados51 AniosAdelante}}{\text{NumTEmpleados}} * 100$

Nombre indicador	Criterio	Resultado	Principios SEPS	Principios (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Dimensiones (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Grupos de interés	Área	Fórmula
	29,9 para ser precisos. Se estableció rangos de edades							
Horas para ejercicio físico mensual	En promedio, el # de horas se establece con la relación entre el número de horas mensuales 240 y el número de días en el mes	% de horas para ejercicio físico mensual	Capacitación y Formación	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTHorasEjerFisicoEjecutadaPorEmpleado} / \text{NumTHorasEjerFisicoPlanificadaPorEmpleado}) * 100$
Horas para combatir el estrés	En promedio, el número de horas se establece con la relación entre el número de horas mensuales y el número de días en el mes	% de horas para combatir el estrés	Trabajo sobre Capital	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTHorasEjerAntiEstresEjecutadaPorEmpleado} / \text{NumTHorasEjerAntiEstresPlanificadaPorEmpleado}) * 100$
Días de descanso forzoso	Según el Código de Trabajo, se establece como días de descanso forzoso los días sábados y domingos, toma en consideración los días festivos	Porcentaje de días de descanso forzoso	Trabajo sobre Capital	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTDiasDescansoForzoso} / \text{NumTDiasLaborados}) * 100$
Contrataciones empleados	Mientras mayor sea el número de contrataciones, la calificación será mayor	N° contrataciones laborales en el periodo	Trabajo sobre Capital	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Socios-Accionistas	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosContratados} - \text{NumTEmpleadosContratadosAnioAnterior})$

Nombre indicador	Criterio	Resultado	Principios SEPS	Principios (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Dimensiones (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Grupos de interés	Área	Fórmula
Trabajadores con contrato	Mientras mayor sea el número de trabajadores con contrato, mayor será la calificación	% de trabajadores con contrato	Trabajo sobre Capital	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosContratadosNoIndefinido} / \text{NumTEmpleados}) * 100$
Trabajadores con contrato indefinido	Art. 3.- A partir del 01 de enero de 2016 no se podrá celebrar contratos individuales de trabajo a plazo fijo. Una vez vencido el plazo de dichos contratos estos pasan a ser contratos individuales de trabajo a plazo indefinido. Se establece una meta del 80% valorada con 3 puntos	% de trabajadores con contrato indefinido	Trabajo sobre Capital	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosContratadosIndefinido} / \text{NumTEmpleados}) * 100$
Trabajadores afiliados al Instituto Ecuatoriano De Seguridad Social (IESS)	Mientras el porcentaje sea alto, mayor será la calificación	% de trabajadores afiliados al IESS	Trabajo sobre Capital	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosAfiliadosIESS} / \text{NumTEmpleados}) * 100$
Contratos con cláusulas Derechos Humanos	Mientras el porcentaje sea alto, mayor será la calificación	% de contratos que contienen cláusulas de derechos humanos	Trabajo sobre Capital	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosContratadosConCláusulas} / \text{NumTEmpleados}) * 100$

Nombre indicador	Criterio	Resultado	Principios SEPS	Principios (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Dimensiones (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Grupos de interés	Área	Fórmula
Empleados que conservan el puesto	Mientras mayor sea el porcentaje, la calificación será mayor	Índice de empleados que conserva el puesto al incorporarse por un tiempo mayor al establecido	Trabajo sobre Capital	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosReincorporadosFueraDeTiempoEstablecido} / \text{NumTEmpleadosReincorporadosATiempoEstablecido}) * 100$
Accidentes laborales anuales	Mientras menor sea el porcentaje, mayor será la calificación	Porcentaje de accidentes laborales anuales	Trabajo sobre Capital	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosAcidentados} / \text{NumTEmpleados}) * 100$
Empleados con incapacidad temporal	Mientras menor sea el porcentaje, mayor será la calificación	Porcentaje de empleados con incapacidad temporal	Trabajo sobre Capital	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosAcidentadosConIncapacidadTemporal} / \text{NumTEmpleados}) * 100$
Empleados con incapacidad permanente parcial	Mientras menor sea el porcentaje, mayor será la calificación	Porcentaje de empleados con incapacidad permanente parcial	Trabajo sobre Capital	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosAcidentadosConIncapacidadParcial} / \text{NumTEmpleados}) * 100$
Empleados con incapacidad permanente total	Mientras menor sea el porcentaje, mayor será la calificación	Porcentaje de empleados con incapacidad permanente total	Trabajo sobre Capital	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosAcidentadosConIncapacidadTotal} / \text{NumTEmpleados}) * 100$

Nombre indicador	Criterio	Resultado	Principios SEPS	Principios (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Dimensiones (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Grupos de interés	Área	Fórmula
Empleados con incapacidad permanente absoluta	Mientras menor sea el porcentaje, mayor será la calificación	Porcentaje de empleados con incapacidad permanente absoluta	Trabajo sobre Capital	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosAcidentadosConIncapacidadAbsoluta} / \text{NumTEmpleados}) * 100$
Empleados que han fallecido	Mientras menor sea el porcentaje, mayor será la calificación	Porcentaje de empleados que han fallecido por accidente anual	Trabajo sobre Capital	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosAcidentadosFallecidos} / \text{NumTEmpleados}) * 100$
Accidentes últimos 5 años	Mientras menor sea el porcentaje, mayor será la calificación	Promedio de accidentes en los últimos cinco años	Trabajo sobre Capital	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTAccidentes5Años} / \text{número de años})$
Días de descanso forzoso	Se establece un límite de descanso forzoso	% de días de descanso forzoso laborados	Trabajo sobre Capital	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTDiasDescansoForzosoLaborados} / \text{NumTHorasTrabajadas}) * 100$
Convenios pasantías	Evalúa la cantidad de practicantes con convenios de pasantías	% de convenios de pasantías	Trabajo sobre Capital	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTPracticantesConConvenios} / \text{NumTPracticantes}) * 100$
Horas trabajadas por practicantes	Evalúa la cantidad de horas trabajadas por los practicantes	% de horas trabajadas por los practicantes	Trabajo sobre Capital	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	$(\text{AVGHorasDiaPracticantes} / \text{NumTHorasLaboradasPorDiaEmpleados}) * 100$

Nombre indicador	Criterio	Resultado	Principios SEPS	Principios (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Dimensiones (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Grupos de interés	Área	Fórmula
Empleados generados para socios	Mientras mayor sea el porcentaje, mayor será la calificación	N° de empleados nuevos generados para socios	Trabajo sobre Capital	Control democrático de los miembros	Accesibilidad a cargos	Empleados	Talento Humano	(NumTEmpleadosGeneradosParaSocios/NumTSociosIncorporadosPeriodo)
Políticas de contratación	Mientras mayor sea el número de políticas, la calificación será mayor	N° Políticas de contratación de empleados	Trabajo sobre Capital	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	NumTPolíticasDeContratacionDePersonal
Contratación empleados	Mientras mayor sea el porcentaje, mayor será la calificación	% Empleados contratados en función de la CV	Trabajo sobre Capital	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Empleados	Talento Humano	(NumTContratosEnFuncionDeCV/NumTEmpleadosContratados)

Fuente: elaboración propia a partir de investigación.

Según el cuadro No. 10 Educación – Formación, se muestra a los grupos de interés quienes serán beneficiarios especialmente los empleados de las políticas que la cooperativa brinda cuando promueve educación y entrenamiento a sus dirigentes, gerentes, funcionarios y empleados.

Cuadro No. 10 Quinto Principio - Educación, formación e información

Educación, formación e información								
Nombre indicador	Criterio	Resultado	Principios SEPS	Principios (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Dimensiones (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Grupos de interés	Área	Fórmula
Capacitación a socios	Se efectuará capacitaciones sobre cooperativismo, a los socios que pasen a formar parte de la cooperativa.	% De horas de capacitación realizadas a los socios	Capacitación y Formación	Educación, Formación e información	Tipo de educación	Clientes	Talento Humano	$(\text{NumTHorasCapacitacionPorSocios} / \text{NumTHorasEsperadasCapacitacionPorSociosEsperados}) * 100$
Horas de capacitación a empleados para atención	Preparación entrenamiento continuo	% de horas de preparación que promueva el entrenamiento continuo de sus profesionales de atención al público para una relación ética	Capacitación y Formación	Educación, Formación e información	Tipo de educación	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTHorasCapacitarseEmpleadoAtencionCliente} / \text{NumTHorasCapacitacionPlanificadasPorEmpleados})$
Capacitaciones a empleados sobre código de ética	Capacitación para socializar código de ética y conducta	% de capacitaciones ejecutadas sobre	Capacitación y Formación	Educación, Formación e información	Tipo de Educación	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTCapacitacionEnValoresYPincipiosAEmpleados} /$

Nombre indicador	Criterio	Resultado	Principios SEPS	Principios (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Dimensiones (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Grupos de interés	Área	Fórmula
		el código de ética a empleados						NumTCapacitacionPlanificadasEnValoresYPrincipiosAEmpleados) * 100
Horas de socialización de políticas no discriminación	Socialización de políticas de no discriminación	% Horas destinadas a socialización de políticas de no discriminación	Capacitación y Formación	Educación, Formación e información	Inversión en educación y capacidad cooperativa	Empleados	Talento Humano	(CantHorasCapacitacionEjecutadasEnNoDiscriminacionAEmpleados / CantHorasCapacitacionPlanificadasEnNoDiscriminacionAEmpleados) * 100
Capacitaciones efectuadas	Considerando que a nivel educativo se dictan 80 horas por persona, se establece esta base como mínimo para efectuar capacitaciones	% de capacitaciones efectuadas	Capacitación y Formación	Educación, Formación e información	Tipo de Educación	Empleados	Talento Humano	(NumTCapacitacionesEjecutadas / NumTCapacitacionesPlanificadas) * 100
Horas destinadas para las capacitaciones	Considerando que a nivel educativo se dictan 80 horas por persona, se establece esta base como mínimo para efectuar capacitaciones	% de horas destinadas para las capacitaciones	Capacitación y Formación	Educación, Formación e información	Tipo de Educación	Empleados	Talento Humano	(NumTHorasCapacitacionEjecutadasPorEmpleados / NumTHorasCapacitacionPlanificadasPorEmpleados) * 100

Nombre indicador	Criterio	Resultado	Principios SEPS	Principios (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Dimensiones (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Grupos de interés	Área	Fórmula
Participantes en las capacitaciones	Número de participantes establecidos en el Plan Operativo Anual	% de participantes en las capacitaciones	Capacitación y Formación	Educación, Formación e información	Tipo de Educación	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosCapacitados} / \text{NumTEmpleados}) * 100$
Días destinados para la educación familiar	Existen diversos factores que contribuyen a la medida del bienestar del trabajo familia. Sostienen que las organizaciones que implementan estos programas presentan mayor lealtad y grado de identificación con la empresa	% De días destinados para la educación familiar	Capacitación y Formación	Educación, Formación e información	Inversión en educación	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTDiasDestinadosAEducaciónFamiliar} / \text{NumTDiasLaborados}) * 100$
Capacitación a socios educación financiera	Art. 34 numeral 18. El Consejo de Administración mantiene el deber de fomentar y aprobar programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos. Las entidades del sistema nacional, deberán promover dentro de los programas de educación financiera a sus clientes y usuarios.	Mantiene de manera estructurada iniciativas de formación cooperativa (capacitación)	Capacitación y Formación	Educación, Formación e información	Tipo de Educación	Clientes	Talento Humano	$(\text{NumTSociosCapacitadosEnEducaciónFinnciera} / \text{NumTSociosActivos}) * 100$

Nombre indicador	Criterio	Resultado	Principios SEPS	Principios (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Dimensiones (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Grupos de interés	Área	Fórmula
Capacitación empleados educación financiera	Art. 34 numeral 18. El Consejo de Administración mantiene el deber de fomentar y aprobar programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos. Las entidades del sistema nacional deberán promover dentro de los programas de educación financiera a sus clientes y usuarios.	Mantiene de manera estructurada de iniciativas de educación financiera (capacitación)	Capacitación y Formación	Educación, Formación e información	Tipo de Educación	Empleados	Talento Humano	$\frac{(\text{NumTEmpleadosCapacitadosEnEducaciónFinanciera})}{(\text{NumTEmpleadosCapacitadosEnEducaciónFinancieraEsperados})} * 100$
Formación empleados	Evalúa el % de empleados desarrollándose profesionalmente, mientras mayor sea el porcentaje, mayor será la calificación	# de horas de formación de los empleados	Capacitación y Formación	Educación, Formación e información	Tipo de Educación	Empleados	Talento Humano	$\frac{(\text{NumTHorasDesarrolloProfesionalEmpleado})}{(\text{NumTEmpleados})} * 100$
Desarrollo profesional hombres	Evalúa el % de empleados desarrollándose profesionalmente, mientras mayor sea el porcentaje, mayor será la calificación	% hombres desarrollándose profesionalmente	Capacitación y Formación	Educación, Formación e información	Tipo de Educación	Empleados	Talento Humano	$\frac{(\text{NumTEmpleadosHDesarrolloProfesional})}{(\text{NumTEmpleados})} * 100$
Desarrollo profesional mujeres	Evalúa el % de empleados desarrollándose profesionalmente, mientras	% mujeres desarrollándose profesionalmente	Capacitación y Formación	Educación, Formación e información	Tipo de Educación	Empleados	Talento Humano	$\frac{(\text{NumTEmpleadosMDesarrolloProfesional})}{(\text{NumTEmpleados})} * 100$

Nombre indicador	Criterio	Resultado	Principios SEPS	Principios (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Dimensiones (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Grupos de interés	Área	Fórmula
	mayor sea el porcentaje mayor será la calificación							NumTEmpleados) * 100
Evaluación empleados	La Evaluación del desempeño, es un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia de una persona en su puesto de trabajo.	% de empleados evaluados en cuanto al desarrollo profesional	Capacitación y Formación	Educación, Formación e información	Tipo de Educación	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosEvaluadosDesempenioProfesional} / \text{NumTEmpleados}) * 100$
Formación empleados políticas	Evalúa las horas de capacitación realizadas, mientras mayor sea el porcentaje mayor será la calificación	% de Horas destinadas a la formación de los empleados sobre políticas públicas y procedimientos relacionados a los Derechos Humanos	Capacitación y Formación	Educación, Formación e información	Tipo de Educación	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTHorasCapacitarseEmpleadosDerechosHumanos} / \text{NumTHorasCapacitarseEmpleadosDerechosHumanosPlanificadas}) * 100$

Fuente: elaboración propia a partir de investigación.

Según el cuadro No. 11, Cooperación entre Cooperativas, se muestra indicadores a través de los cuales la entidad y el talento humano podrán encaminarse a realizar actividades para fortalecer el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta brindando crecimiento a todo el sector.

Cuadro No. 11 Sexto Principio- Cooperación entre Cooperativas

Cooperación entre Cooperativas								
Nombre indicador	Criterio	Resultado	Principios SEPS	Principios (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Dimensiones (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Grupos de interés	Área	Fórmula
Capacitaciones emitidas por COAC	Programas establecidos por cambios en las leyes, normas y actualizaciones sobre las COAC	% de capacitaciones emitidas por COAC	Integración SEPS	Educación, Formación e información	Tipo de educación	Empleados	Talento Humano	$\left(\frac{\text{NumTCapc aitacionAEmpleadosEjec utadasPorCOAC}}{\text{NumTCapacitacionAEmpleadosPlanifi cadasPorCOAC}} \right) * 100$
Contratos con asociaciones	Mientras mayor sea el porcentaje mayor será la calificación	% de contratos para adquisiciones asociativas	Integración SEPS	Autonomía e independencia	Independencia financiera y autonomía frente a terceros	Comunidad	Talento Humano	$\left(\frac{\text{NumTContratosConAsociaciones}}{\text{NumTContratosConProveedores}} \right) * 100$

Fuente: elaboración propia a partir de investigación.

Según el cuadro No. 12, Participación Económica, se muestra la valoración de como los integrantes contribuyen de manera equitativa al capital de la cooperativa, pues estamos considerando los certificados de aportación. Al final del ejercicio económico, los representantes de la Institución de manera democrática, resuelven a nombre de todos los asociados si los excedentes son distribuidos o si se fortalece al patrimonio de la Cooperativa, siendo también este un aporte de todos.

Cuadro No. 12 Séptimo Principio - Participación económica de los miembros

Participación económica de los miembros								
Nombre indicador	Criterio	Resultado	Principios SEPS	Principios (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Dimensiones (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Grupos de interés	Área	Fórmula
Aportación trabajadores	Evalúa el valor aportado por los trabajadores. Si el porcentaje es mayor hasta el 60%, la calificación será mayor	% Del valor aportado por el trabajador	Trabajo sobre Capital	Participación económica de los miembros	Valor agregado Cooperativo	Empleados	Talento Humano	$(\text{ValorTAportacionEmpleados} / \text{ValorTAportaciones}) * 100$
Aportaciones a trabajadores a jornadas completas	Evalúa el valor aportado a empleados a jornada completa. Mientras mayor sea el porcentaje, mayor será la calificación	% De aportaciones sociales a empleados a jornada completa que no se ofrece a los temporales	Trabajo sobre Capital	Participación económica de los miembros	Valor agregado Cooperativo	Empleados	Talento Humano	$(\text{ValorTAportesAEmpleadosAJornadaCompleta} / \text{ValorTAportacionEmpleados}) * 100$
Beneficios a empleados con contratos no indefinidos	Evalúa la cantidad de beneficios sociales, sin incluir los beneficios de ley, que el empleador otorga a los empleados con contratos. Implementación de beneficios sociales para progresar en el diálogo por parte del Dpto., de Talento Humano	% beneficios sociales a empleados con contratos no indefinidos u otra relación laboral	Compromiso Comunitario	Participación económica de los miembros	Valor agregado Cooperativo	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTBeneficiosAdicionalesAEmpleadosConContratoNoIndefinido} / \text{NumTBeneficiosAdicionalesAEmpleadosConContratoIndefinido}) * 100$

Nombre indicador	Criterio	Resultado	Principios SEPS	Principios (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Dimensiones (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Grupos de interés	Área	Fórmula
Empleados que gozan de las vacaciones	Mientras mayor sea el porcentaje, mayor será la calificación	Porcentaje de empleados que gozan de las vacaciones	Trabajo sobre Capitales	Participación económica de los miembros	Valor agregado Cooperativo	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpeladosQueGozaronVacaciones} / \text{NumTEmpleados}) * 100$
Empleados que no tomaron vacaciones	Mientras mayor sea el porcentaje, menor será la calificación	Porcentaje de empleado que no gozan de las vacaciones	Trabajo sobre Capital	Participación económica de los miembros	Valor agregado Cooperativo	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpeladosQueNoGozaronVacaciones} / \text{NumTEmpleados}) * 100$
Empleados que recibieron el valor de vacaciones	Evalúa el porcentaje del pago por vacaciones no tomadas y pagadas a trabajadores que laboraban en la empresa menos de un año	Porcentaje de empleados que recibieron el pago por vacaciones no tomadas por trabajar un tiempo menor a un año	Participación Económica	Participación económica de los miembros	Valor agregado Cooperativo	Empleados	Talento Humano	$(\text{ValorTPagadoAEmpleadosPorVacacionesNoTomadasEnMenosDeAnio} / \text{ValorTPagadoPorVacaciones}) * 100$
Empleados que aportan al Fondo de Reserva	Mientras mayor sea el porcentaje, la calificación será mayor	% de Trabajadores en la aportación al fondo de reserva	Trabajo sobre Capital	Participación económica de los miembros	Distribución del Valor Agregado Corporativo	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosLaboranMasDeAnio} / \text{NumTEmpleados}) * 100$
Mujeres con permiso por maternidad	Dependiendo del número de mujeres	% de mujeres con permiso por maternidad	Trabajo sobre Capital	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpléadasConPermisoMaternidad} / \text{NumTEmpleadasEmbarazadas}) * 100$

Nombre indicador	Criterio	Resultado	Principios SEPS	Principios (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Dimensiones (ACI) Alianza Cooperativa Internacional	Grupos de interés	Área	Fórmula
Hombres con permiso por paternidad	Dependiendo del número de mujeres	% de hombres con permiso de paternidad	Trabajo sobre Capital	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosConPermisoPaternidad} / \text{NumTEmpleadosH}) * 100$
Mujeres reincorporadas "maternidad"	Mientras mayor sea el porcentaje la calificación será mayor	Índice de mujeres reincorporadas después de 15 días por permiso de maternidad	Trabajo sobre Capital	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadasReincorporadasPorMaternidad} / \text{NumTEmpleadasConPermisoMaternidad}) * 100$
Hombres reincorporados por "paternidad"	Mientras mayor sea el porcentaje la calificación será mayor	Índice de hombres reincorporados después de 15 días por permiso de paternidad	Trabajo sobre Capital	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	Empleados	Talento Humano	$(\text{NumTEmpleadosReincorporadosPorPaternidad} / \text{NumTEmpleadosConPermisoPaternidad}) * 100$

Fuente: elaboración propia a partir de investigación.

Esta propuesta, está asociada a la integración de manera voluntaria de la cooperativa a los procesos de RSE, es decir, que no sea solamente un cumplimiento obligatorio de las normativas o regulaciones nacionales o internacionales relacionadas con la contribución a la sociedad y al cuidado del medio ambiente, sino por la necesidad de contribuir al mejoramiento del mismo.

Es importante que la cooperativa involucre a todos los trabajadores en el proceso de RSE, cualquier acción socialmente responsable debe ser asumida e implementada en un proceso de diálogo con todos los interesados de manera que sea comprendida y aceptada, siguiéndose un plan de acción que ejecutado correctamente pueden dar los resultados esperados.

En el cuadro No. 13, Plan de acción, se presentan las acciones que deben implementarse para garantizar la participación voluntaria de los actores de la Cooperativa, indicándose los respectivos plazos y responsables.

Cuadro No. 13. Plan de Acción

Plan de acción de Implementación de RSE		
Acción	Responsable	Plazo de ejecución
Explicitar la misión y visión de la empresa.	Gerente	Julio 2018
Definir los grupos de interés para la RSE.	Consejo de Administración	Mayo 2018
Incluir consideraciones sobre RSE en la misión de la organización.	Gerente	Diciembre 2018
Desarrollar un plan estratégico de RS.	Gerente	Enero 2019
Comunicar a los grupos de interés la decisión de incluir la RSE de la COAC.	Gerente	Julio 2018
Capacitar a todos los trabajadores sobre la RSE.	Director de Talento Humano	Diciembre 2018
Definir indicadores para evaluar la implementación de las acciones de responsabilidad social empresarial.	Consejo de Administración	Diciembre 2018
Emitir anualmente un informe sobre el cumplimiento de la RSE por parte de la COAC	Consejo de Administración	Al final de cada año

Fuente: elaboración propia

CONCLUSIONES

La Responsabilidad Social Empresarial se ha convertido en un elemento distintivo de aquellas empresas que aspiran a la competitividad, ya no basta con ofrecer productos o servicios de calidad, a precios atractivos, respetando el medio ambiente, la seguridad y salud de los trabajadores, también hay que ser responsables con la sociedad y los valores que ella profesa.

El diagnóstico realizado sobre la RSE y la gestión del talento humano en la COAC “Chibuleo”, evidenció los siguientes resultados:

- La cooperativa no cuenta con los suficientes lineamientos y políticas que definan la RSE como estrategia de desarrollo, al mismo tiempo la estructura interna de RS, está en una etapa de desarrollo según las exigencias de la normativa.
- En la implementación de la gestión del talento humano relacionado con la RS se presenta algunas debilidades, lo cual no necesariamente resta importancia en los resultados y desempeño de la cooperativa.
- Existe un débil canal de convocatoria interno para la recepción de postulantes a diferentes de plazas de trabajo por lo que los trabajadores no conocen de dicha convocatoria y por ende de dichas vacantes o nuevas plazas.
- Existen pocas políticas de incentivos y estimulación para los trabajadores que se destacan en el desempeño de sus funciones y el aporte a la organización, aspecto que influye notablemente en la motivación de estos.
- Los trabajadores están poco informados de las medidas de seguridad para su puesto de trabajo, así como de las políticas y medidas que adopta la cooperativa para el cumplimiento de estas, incrementándose el riesgo el trabajador de sufrir algún percance.
- El modelo de gestión de la responsabilidad social empresarial con enfoque en el talento humano propuesto se ajusta a las particularidades del contexto de la economía social y solidaria e integra los elementos más importantes de la responsabilidad social empresarial y la gestión del talento humano.

- El desarrollo del modelo incluye las etapas en función de los principios cooperativos evaluando voluntariedad, compromiso, los beneficios de los grupos de interés entre otros, razón por la cual es viable la ejecución del Modelo de Gestión de Responsabilidad Social dentro del talento humano para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Chibuleo Ltda.”

RECOMENDACIONES

- Capacitar a trabajadores, funcionarios y directivos de la cooperativa en temas relacionados con la RSE y la gestión del talento humano, de manera que estén preparados para la asimilación del modelo propuesto desde un punto de vista multidimensional.
- Aplicar los instrumentos de evaluación para evaluar la situación actual de la responsabilidad social empresarial y la gestión del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., al menos una vez al año.
- Ejecutar las acciones propuestas en cada una de las etapas diseñadas como parte del modelo de responsabilidad social con enfoque al talento humano de la cooperativa, para eliminar o mitigar las insuficiencias detectadas en el diagnóstico y evaluar estas acciones a través de los indicadores propuestos en el modelo de tal manera que se enfoque en el mejoramiento continuo.
- Crear una sólida estructura de RS dentro de la estructura orgánica de la entidad y evaluar de manera periódica la factibilidad y pertinencia del modelo propuesto para el mejoramiento continuo de la responsabilidad social en la cooperativa.
- Elaborar e implementar normas internas con políticas y lineamientos claros que permitan ejecutar las diferentes funciones y cumplimiento de actividades del talento humano una vez que estén debidamente informados y capacitados según el área respectiva.
- Estandarizar y sistematizar procesos buscando obtener adecuados canales de comunicación ayudados de las bondades que en la actualidad nos brinda la tecnología, lo que nos permita comunicar de una manera constante y oportuna los resultados de la gestión que desarrolla la institución en beneficio del talento humano, de sus socios y de la comunidad en general.
- La gestión del talento humano es una estrategia vital para el logro de importantes resultados en las organizaciones, se hace necesario reclutar y seleccionar los trabajadores más competentes, formarlos de manera continua para perfeccionar sus conocimientos y habilidades, recompensar y estimular por resultados y garantizar un desempeño excelente en cada miembro de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Agudelo, B. Gómez, J. & Valencia, S. (2017). *Estudio de caso de Responsabilidad Social Empresarial en el Centro Comercial Unicentro Pereira*. Pereira: Universidad Católica de Pereira. Obtenido de <http://repositorio.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/10785/4436/1/DDMAE51.pdf>
- Aguirre, E., Rodríguez, Y., & Martínez, E. (2016). Caracterización de las prácticas de Responsabilidad Social relacionadas con Gestión de Talento humano. *Repertorio de Medicina y Cirugía*, 25(2), 109-117.
- Aguirre, R., & Paz, A. (2012). Responsabilidad social: compromiso u obligación universitaria. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 12.
- Alajo, S., & Yáñez, M. (2017). *Modelo de Evaluación de Desempeño de Talento Humano de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento tres*. Latacunga: Repositorio de la Universidad Técnica de Cotapaxi. Obtenido de <http://181.112.224.103/bitstream/27000/3863/1/T-UTC-0404.pdf>
- Arias, M., & Carmona, A. (2016). *Caracterización de la estructura organizativa, administrativa y funcional de las áreas de gestión del talento humano*. Manizales: Repositorio Universidad Católica de Manizales. Obtenido de <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/1552/Alejandra%20Arias%20Gallego.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ariza, A. (30 de 12 de 2006). *Métodos de compensación basados en competencias*. Bogotá: Universidad del Norte.
- Barros, M., Retamozo, M., & Gonzales, D. (30 de Junio de 2015). *Responsabilidad Social Empresarial en la Ciudad de Barranquilla*. Obtenido de [s2.slidedoc.es: https://s2.slidedoc.es/uploads/DPE2017/03/20/zjbvQipuWz/65f4fea349db76ca734278ed4a178083.pdf](https://s2.slidedoc.es/uploads/DPE2017/03/20/zjbvQipuWz/65f4fea349db76ca734278ed4a178083.pdf)

- Bifani, P. (1999). *Medio ambiente y desarrollo sostenible (No. 18)*. Londres: IEPALA Editorial.
- Buchelly, Yara y Africano. (2016). *Caracterización de las prácticas de responsabilidad social relacionadas con gestión del talento humano en el hospital de san jose*. Bogota D.C., Colombia.
- Caballero, M. (2016). *Mecanismo de Protección del medio Ambiente y logros del Desarrollo Sostenible*. Guatemala: Ciespal.
- Calderón, G., Álvarez, C., & Naranjo, J. (2011). Papel de Gestión Humana en el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 27(118), 163-188.
- Charco, J. (30 de 10 de 2014). *Reflexiones económicas y sociales para la creación del Banco Indígena en el Ecuador*. Quito, Pichincha, Ecuador: PUCE. Obtenido de [www.repositorio.puce.edu.ec: http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/6918/7.36.000947.pdf;sequence=4](http://www.repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/6918/7.36.000947.pdf;sequence=4)
- Conferencia de las Naciones Unidas TD/B/C.II/ISAR/78. (2016). Conferencia de las Naciones Unidas. *Potenciación de la función de la presentación de informes*, 5.
- Constitución de la República del Ecuador. (30 de 12 de 2008). [www./repositorio.dpe.gob.ec](http://www.repositorio.dpe.gob.ec). Obtenido de www./repositorio.dpe.gob.ec: <http://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/638/1/NN-001-Constituci%C3%B3n.pdf>
- Contreras, O. & Rojas, I. (2015). Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia. *Teletrabajo y sostenibilidad empresarial*, 6(13), 74-83.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. (23 de 03 de 2018). www.chibuleo.com. Obtenido de https://www.elconfidencial.com/espana/2018-03-23/turull-fiscalia-investigacion-tribunal-supremo_1539834/

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. (2012). *Estatutos*. Ambato: Seps. Obtenido de Chibuleo.
- Correa, J. (2007). Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 10(20), 87.
- Diario el Telégrafo. (01 de 06 de 2013). *Diario el Telégrafo*. Obtenido de www.DiarioelTelégrafo.com: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/4/en-ecuador-existen-mas-de-4-millones-de-infantes>
- Díaz, D. (2016). Plan de Manejo empresarial por procesos basado en ISO 9001. *Tesis*, 35.
- Esparcia, A. (2009). *Relaciones públicas. Teoría e historia (Vol. 135)*. Barcelona: Editorial UOC.
- Espinoza, F., Caballero, M., Valenzuela, P., & Rascon, D. (2015). *Responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva*.
- Feldman, P. & Reficco, E. (2015). *Impacto de la Responsabilidad Social Empresarial en el comportamiento de compra*. Bogotá: Estudios Gerenciales.
- Gates, B. (1999). *Los negocios en la era digital. Cómo adaptar la tecnología informática para obtener el mayor beneficio*. Barcelona: Plaza & Janés Editores.
- Giménez, N. (2017). *Caracterización del Programa Nacional de nuevas tecnologías de la información y comunicación*. Granada: Universidad de Granada.
- Gómez, C. (2015). *Responsabilidad social en empresas chancadoras que extraen minerales no metálicos en la rívera del río Ñuble*. Chile: Repositorio Digital Universidad del Bío-Bío.
- Gómez, R., Hernando, J., & Mitchell, D. (30 de 03 de 2014). *Innovación y emprendimiento en Colombia-Balance, perspectivas y recomendaciones de política: 2014-2018*. Colombia: La Imprenta Editores S.A. Obtenido de

[https://www.repository.fedesarrollo.org.co:](https://www.repository.fedesarrollo.org.co)
https://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/149/CDF_No_50_Marzo_2014.pdf?sequence=3

- Guamán, I., & Viteri, R. (2018). *Análisis Comparativos de las Corrientes de Estudio de la Responsabilidad Social Empresarial*. Milagro: Universidad Estatal de Milagro.
- Gutiérrez, N. & Darabos, E. (2015). *Talento humano en unidades de cuidado intensivo: adaptación de un modelo de estándares para Colombia basado en la evidencia científica*. Colombia: Acta Colombiana de Cuidado Intensivo.
- Hernández, D. (20 de 01 de 2011). *Gestion de Talento Humano*. Obtenido de www.tesoem.edu.mx/alumnos/cuadernillos/2011.032.pdf
- Hurtado, A., Velasquez, C., & Martínez, J. (2016). *Responsabilidad Social Empresarial en el sector cerámico*. Madrid: Repositorio Académico UPC.
- Isaza, B. (2014). *Innovación empresarial arte y ciencia en la creacion de la empresa*. Bogota: Tenura.
- Lerner, S. (17 de 09 de 2013). *Conferencia sobre Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de www.convencionminera.com: <https://www.convencionminera.com/perumin31/encuentros/logistico/martes17/1200-salomon-lerner.pdf>
- Lopez, A., Ojeda, J., & Rios, M. (2016). *La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano. Estudio de un caso*. Celaya, México: RC-SAR.
- López, M. (2010). *Fundamentos de Economía, Empresa, Derecho, Administración y Metodología de la Investigación aplicada a la RSC*. Sta. Cristina - La Coruña: Netbiblo.
- López, P., Díaz, Z., & Segredo, A. (2017). Evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43, 3-15.

- Martínez, H. (2011). *Responsabilidad Social y Ética Empresarial*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Martínez, M. (2016). *Responsabilidad Social Empresarial*. San Luis de la Paz: MDC Global.
- Ministerio de Comercio e Industria Panama. (2017). Norma ISO 26000 | Responsabilidad Social. *Responsabilidad Social MICI*, 2.
- Molina, Z. (28 de 02 de 2016). *Sistema de Gestión Integrado de Capital Humano y la Responsabilidad Social Empresarial en el Centro de Inmunología Molecular*. Obtenido de www.upo.es: <https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/2271>
- Muñoz, I., Higuera, Y., Molina, G., & Gómez, L. (2014). *Tensiones en las decisiones en Salud Pública en el sistema de salud colombiano*. Medellín: Pulso & Letra Editores.
- Ortega, M., Vega, A., Noris, M., & Berea, G. (2016). Gestión del talento Humano: Enfoques y Modelos. *Corporación Centro Internacional*, 131.
- Otavo, J., Quintero, A., Villalobos, D., & Villegas, L. (2014). *Cultura Empresarial como estrategia de productividad*. Bogota: Repositorio Universidad Sergio Arboleda.
- Padilla, L., Arévalo, D., Bustamante, M., & Vidal, C. (30 de 08 de 2017). Responsabilidad Social Empresarial y Desempeño Financiero. Guayaquil, Ecuador: Vol. 28(4),. Obtenido de www.dialnet.unirioja.es: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6190548>
- Parco, J. (30 de 10 de 2012). *Recursos naturales y responsabilidad social empresarial*. Obtenido de wgerminal.blogspot.com: <http://wgerminal.blogspot.com/2012/10/recursos-naturales-y-responsabilidad.html>
- Piñero, C., & Romero, C. (2011). Responsabilidad social empresarial y resiliencia. *Revista Galega de Economía*, 20(2), 12.

- Prieto, A. (2015). *Responsabilidad social empresarial e integracion laboral de personas con discapacidad intelectual*. Madrid: Española de discapacidad.
- Resolucion No. 41 Organizacion de Estados Americanos. (1999). <http://www.oas.org/juridico/spanish/Etica1.htm>. EE.UU: OEA.
- Ribera, J., & Martínez, I. (2005). *Responsabilidad social corporativa*. España: FC Editorial.
- Rosero, L. (2016). Integracion social y responsabilidad social empresarial: factores que apuntan a la calidad de vida laboral en el personal de la empresa La Cali. Colombia, Colombia.
- Salazar, A. L., Hidalgo, J. F., & Martinez, M. R. (30 de 12 de 2017). *La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano*. Obtenido de Estudio de un caso. Revista de Contabilidad, 20(1), 36-46.
- Salazar, M. (2014). *Gestión de talento humano para mejorar el servicio al cliente del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez de la ciudad de Riobamba (Master's thesis)*. Ambato: Repositorio Universidad Uniandes.
- Sanabria, P., Rincon, J., & Cuéllar, P. (28 de 02 de 2016). *Guía de implementación. De la recomendación a la acción: ¿Cómo poner en marcha un modelo de gestión estratégica del talento humano en el sector público colombiano?* Obtenido de [papers.ssrn.com: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2927038](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2927038)
- Sánchez, M. (30 de 06 de 2005). *Calidad total: modelo EFQM de excelencia*. España: Artegraf, S.A.
- Santos, A. (2016). *Gestión de Talento Humano y del conocimiento*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Secretaria Nacional de Planificacion. (24 de 06 de 2013). Plan Nacional del Buen Vivir. Quito, Pichincha, Ecuador .
- Semplades. (30 de 12 de 2017). *Plan Nacional del Buen Vivir 2017-2021*. Obtenido de Senplades, S. N. Plan Nacional del Buen Vivir 2017-2021.

- SEPS. (28 de 04 de 2011). *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Orga%CC%81nica%20de%20Economi%CC%81a%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/0836bc47-bf63-4aa0-b945-b94479a84ca1
- Server, R., & Capó, J. (2009). La Responsabilidad Social Empresarial en un contexto de crisis. Repercusión en las Sociedades Cooperativas. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 13.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (10 de 05 de 2016). El Balance Social para las Organizaciones de la EPS en el Ecuador. Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/noticia?la-seps-presenta-la-investigacion-el-balance-social-para-las-organizaciones-de-la-eps-en-el-ecuador->
- Tello, D. (30 de 06 de 2014). *Construcción del estado del arte de la responsabilidad social y su impacto en el proceso organizacional*. Obtenido de [www.red.uao.edu.com:8080/bitstream/10614/6880/1/T05017.pdf](http://red.uao.edu.com:8080/bitstream/10614/6880/1/T05017.pdf)
- Tobón, S., Guzmán, C., Silvano, J., & Cardona, S. (2015). Estudio documental desde una perspectiva humanista y compleja. *Sociedad del conocimiento*, 36(2), 7-36.
- Torres, S. (2017). *El bienestar Laboral en las Empresas como Responsabilidad Social Empresarial en Colombia*. Medellín: Universidad de San Buenaventura Colombia - <http://www.usb.edu.co/>.
- Valenzuela, P., Rascon, D., Espinoza, F., & Caballero, M. (30 de 12 de 2015). *Responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva*. (E. Editorial., Ed.) Obtenido de www.revistainvestigacionacademicasinfrontera.com/files/Edicion15Articulo9.pdf
- Valhonda, D. (2003). *Gestión del conocimiento*. Madrid: Díaz de Santos.

Zamora, T., Caballero, I., Rudu, N., & Valdes, C. (2016). *Sisteme de gestion Integrados de capital Humano y la Responsabilidad Social Empresarial ene el Centro de Inmunologia Molecular*. Habana: GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología.

ANEXOS

A. Encuesta a trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Estimad@, un cordial saludo. Esta es una encuesta anónima para conocer y evaluar la gestión del talento humano dentro de la Institución, por cuanto se solicita su apoyo respondiendo a las siguientes interrogantes. Agradecemos de antemano su colaboración

Muchas Gracias

Pregunta 1. ¿Cómo conoció de la plaza de trabajo a la cual usted se presentó para el proceso de selección?

Convocatoria Oficial _____

La Cooperativa _____

Prensa _____

Información de Otros _____

Pregunta 2. ¿Al incorporarse a su puesto de trabajo recibió inducción?

Sí _____

No _____

Pregunta 3. ¿Ha recibido acciones de formación en la cooperativa?

Sí _____

No _____

Pregunta 4. ¿Cómo valora la calidad de las acciones de formación recibidas en la cooperativa?

Excelente _____

Buena _____

Regular _____

Mala _____

Pregunta 5. ¿Conoce usted las competencias necesarias para desempeñarse en su puesto de trabajo?

Sí _____

No _____

Pregunta 6. ¿Se ha evaluado su desempeño en la cooperativa?

Sí_____

No_____

Pregunta 7. ¿Frecuencia con que se ha evaluado su desempeño en la cooperativa?

Mensual_____

Trimestral_____

Anual_____

Pregunta 8. ¿Recibe Ud., alguna estimulación o incentivo adicional a su salario?

Sí_____

No_____

Pregunta 9. ¿Mencione los beneficios que recibe por parte de la cooperativa?

Vacaciones_____

Seguro_____

Afiliación_____

Décimo Tercero_____

Décimo Cuarto_____

Fondos de Reserva_____

Licencia de Maternidad_____

Pregunta 10. ¿Conoce las medidas de seguridad para su puesto de trabajo?

Sí_____

No_____

Pregunta 11. ¿Se controlan las medidas de seguridad para su puesto de trabajo por parte de la cooperativa?

Sí_____

No_____

Pregunta 12. Frecuencia con que se controlan las medidas de seguridad por parte de la cooperativa

Diaria_____

Semanal_____

Mensual_____

Trimestral_____

Semestral_____

Anual_____

Pregunta 13. ¿Tiene concebido la cooperativa un plan de carreras para ud?

Sí_____

No_____

Pregunta 14. Nivel de satisfacción de los trabajadores de la cooperativa

Muy Satisfecho_____

Satisfecho_____

Ni Satisfecho ni Insatisfecho_____

Insatisfecho_____

Muy Insatisfecho_____

B. Anexo. Aceptación de la Cooperativa para realizar el trabajo de investigación

