



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**

**DIRECCIÓN DE POSGRADO**

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

**TEMA:**

---

**“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL ENFOCADO EN LA PLANIFICACIÓN  
ESTRATÉGICA DE LA COOPERATIVA MAQUITA CUSHUN LTDA, DE LA  
CIUDAD DE AMBATO PARROQUIA QUISAPINCHA”**

---

Trabajo de investigación previo a la obtención de título de Magister en Administración  
de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria.

**Autora:**

Curicama Yuquilema Elisa Rocio

**Tutor:**

Econ. Sandro Muela

**AMBATO – ECUADOR**

**2021**

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

Yo Curicama Yuquilema Elisa Rocio, declaro ser autor del Trabajo de Investigación con el nombre “la responsabilidad social enfocado en la planificación estratégica de la cooperativa Maquita Cushun Ltda., de la ciudad de Ambato parroquia Quisapincha”, como requisito para optar al grado de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria. y 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 23 días del mes de marzo de 2021, firmo conforme:

Autor: Curicama Yuquilema Elisa Rocio

Firma: 

Número de Cédula: 1804748497

Dirección: Provincia, ciudad, Parroquia, Barrio: Tungurahua, Ambato, huachi Grande

Correo Electrónico: [elisa.rocio1992@hotmail.com](mailto:elisa.rocio1992@hotmail.com)

Teléfono: 0988081837

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “LA RESPONSABILIDAD SOCIAL ENFOCADO EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA COOPERATIVA MAQUITA CUSHUN LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO PARROQUIA QUISAPINCHA” presentado por CURICAMA YUQUILEMA ELISA ROCIO, para optar por el Título de MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA.

### **CERTIFICO**

Que dicho trabajo 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, 23 de marzo del 2021



.....  
Econ. Sandro Oscar Muela Proaño

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Magister 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, 23 de marzo del 2021



.....  
Elisa Rocio Curicama Yuquilema  
1804748497

## APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “LA RESPONSABILIDAD SOCIAL ENFOCADO EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA COOPERATIVA MAQUITA CUSHUN LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO PARROQUIA QUISAPINCHA”, 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, 23 de marzo del 2021



.....  
Ing. Jorge García Guerrero  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....  
Lcda. Cecilia Chacón Castillo  
VOCAL

.....  
Ec. Sandro Muela Proaño  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

Para mi Dios por su amor infinito, por permitirme terminar con salud y vida este año 2020, a mis padres por su ayuda incondicional en cada etapa de mi vida, y a mis hermanos y sobrinos por su amor y su apoyo.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de seguir estudiando y cumplir mis sueños, a mis padres por su amor y dedicación en cada proyecto que emprendo y a mi amigo incondicional que transformo mi vida y forma parte de mí.

## INDICE DE CONTENIDOS

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
INDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	1
Importancia y actualidad	1
Justificación	2
Planteamiento del problema	4
Objetivo general	5
Objetivo específico	5
CAPÍTULO I	6
MARCO TEÓRICO	6
Antecedentes de la investigación	6
Desarrollo teórico objeto y campo	6
Definición de la Responsabilidad Social Empresarial	6
Teorías relacionadas con la RSE	7
Beneficios del RSE	10
Marco legal en Ecuador de la RSE	13



Espacios de la RSE.....	16
Ramificaciones de la RSE .....	16
Importancia de la RSE.....	17
Enfoques de la RSE .....	17
Planificación Estratégica. Definiciones.....	22
Importancia de una planificación estratégica .....	23
Factores que influyen en el proceso de planificación estratégica .....	23
Definición de Cooperativa.....	24
Historia de las cooperativas en Ecuador.....	25
Tipos de cooperativas .....	25
Importancia de las cooperativas en Ecuador .....	26
Marco legal de las cooperativas de ahorro y crédito .....	26
Reseña de la cooperativa MAQUITA CUSHUN LTDA .....	26
CAPITULO II.....	28
METODOLOGÍA .....	28
Enfoque de la investigación .....	28
Enfoque mixto. ....	28
Característica de la investigación .....	29
Investigación de campo. ....	29
Nivel de investigación .....	29
Población y muestra. ....	29
Población. ....	29
Muestra. ....	29
Investigación descriptiva.....	31
Investigación exploratoria. ....	31
Unidades de Investigación.....	32
Instrumentos a aplicar. ....	32
Análisis de los resultados .....	34
Operacionalización de las variables .....	35
Variable independiente.....	35

Variable dependiente.....	36
Descripción del tratamiento de la información .....	37
Plan de procesamiento de la información.....	37
Análisis del plan estratégico Cooperativa de Ahorro y Crédito “Maquita Cushun” 2018-2021. ....	38
Entrevista 1. Responsable del Área de Talento Humano .....	40
Entrevista 2. Responsable del Área Financiera .....	41
Entrevista 3. Gerente General .....	42
Encuesta 1. Realizada a los socios externos de la Cooperativa Maquita Cushun Ltda, de la ciudad de Ambato Parroquia Quisapincha.....	43
Encuesta 2. Realizada a los colaboradores internos de la Cooperativa Maquita Cushun Ltda, de la ciudad de Ambato Parroquia Quisapincha.....	48
CAPITULO III .....	54
PROPUESTA .....	54
CONCLUSIONES.....	83
RECOMENDACIONES .....	84
Bibliografía.....	85
Anexo 5 .....	113

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No 1. Teorías de Responsabilidad Social Empresarial. ....	9
Tabla No 2. Indicadores clave de Responsabilidad Social Empresarial en materia laboral.....	12
Tabla No 3. Análisis del exterior al interior. ....	18
Tabla No 4. Análisis del interior al exterior. ....	20
Tabla No 5. Responsabilidad Social Empresarial .....	35
Tabla No 6. Planificación estratégica.....	36
Tabla No 7. Plan para la recolección de la información .....	37
Tabla No 8 Objetivos plan estratégico COAC Maquita Cushun” 2018-2021. ....	38
Tabla No 9 Proyectos plan estratégico COAC Maquita Cushun” 2018-2021. ....	39
Tabla No 10. Muestra seleccionada para las entrevistas.....	40
Tabla No 11 Plan de acciones para la cooperativa Maquita Cushun LTDA.....	79

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Pregunta 1. ¿Cuál es su nivel de conocimiento acerca de la Responsabilidad Social Empresarial? .....	43
Gráfico N° 2. Pregunta 2. ¿Cómo considera usted el tratamiento de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda.? ...	43
Gráfico N° 3. Pregunta 3. ¿La Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., cumple con sus derechos como cliente o socio de la misma? .....	44
Gráfico 4. Pregunta 4. ¿Conoce usted si existe en la Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., un programa específico para la aplicación y desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial? .....	44
Gráfico N° 5. Pregunta 5. ¿Está usted de acuerdo con que la cooperativa realice proyectos sociales, ambientales o de otra índole junto al Gobierno, alguna ONG, o de manera independiente? .....	45
Gráfico N° 6. Pregunta 6. ¿Con qué frecuencia recibe información de parte de la Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., sobre el manejo de la Responsabilidad Social Empresarial en la entidad? .....	46
Gráfico 7. Pregunta 7. ¿Cómo califica el aporte de la Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., en términos de Responsabilidad Social Empresarial, a la ciudad de Ambato? .....	46
Gráfico N° 8. Pregunta 8. ¿Cómo considera su aporte a la Responsabilidad Social Empresarial, desde su posición de cliente o socio? .....	47
Gráfico N° 9. Pregunta 9. En caso de existir un programa para el manejo de la Responsabilidad Social Empresarial en la cooperativa. ¿Está usted de acuerdo con los métodos y planes que utiliza la entidad para incursionar en la Responsabilidad Social Empresarial? .....	47
Gráfico N° 10. Pregunta 1. ¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre el tema de la Responsabilidad Social Empresarial? .....	48

Gráfico N° 11. Pregunta 2. Evalúe, según su experiencia, el nivel de cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial, en la Cooperativa de Ahorro y crédito Maquita Cushman Ltda.....	48
Gráfico N° 12. Pregunta 3. ¿Cumple la Cooperativa de Ahorro y crédito Maquita Cushman Ltda., con sus deberes y derechos como cliente o socio de la misma?.....	49
Gráfico N° 13. Pregunta 4. ¿Con que frecuencia recibe capacitación por parte de la cooperativa para cumplir sus funciones o mejorar habilidades?.....	49
Gráfico N° 14. Pregunta 5. ¿Cuál es nivel de preocupación de la Cooperativa de Ahorro y crédito Maquita Cushman Ltda. por las condiciones físicas y sanitarias de los trabajadores? .....	50
Gráfico N° 15. Pregunta 6. Califique la aportación de la Cooperativa de Ahorro y crédito Maquita Cushman Ltda., en cuanto a la Responsabilidad Social Empresarial, a favor de la ciudad de Ambato. ....	50
Gráfico N° 16. Pregunta 7. ¿Cómo considera su aporte a la Responsabilidad Social Empresarial, desde su posición de trabajador? .....	51
Gráfico N° 17. Pregunta 8. ¿Está de acuerdo con los métodos y planes que utiliza la entidad para incursionar en la Responsabilidad Social Empresarial?.....	51
Gráfico N° 18. Pregunta 9. ¿Cree usted que la Cooperativa de Ahorro y crédito Maquita Cushman Ltda., puede optimizar sus planes estratégicos para beneficiar a los trabajadores y dar mejor cumplimiento a la Responsabilidad Social Empresarial? ...	52
Gráfico N° 19. Pregunta 10. ¿Está usted de acuerdo con que la Cooperativa de Ahorro y crédito Maquita Cushman Ltda., realice proyectos sociales, ambientales o de otra índole junto al Gobierno, alguna ONG, o de manera independiente? .....	52

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE LA**  
**ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**

**TEMA:** LA RESPONSABILIDAD SOCIAL ENFOCADO EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA COOPERATIVA MAQUITA CUSHUN LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO PARROQUIA QUISAPINCHA

**Autora:** Curicama Yuquilema Elisa Rocio

**Tutor:** Econ. Sandro Muela

**RESUMEN EJECUTIVO**

La investigación propone acciones de mejora al Sistema de Responsabilidad Empresarial de la Cooperativa Maquita Cushun Ltda, que funciona en la parroquia Quisapincha de la ciudad de Ambato. Con ese fin, se evaluó el plan estratégico de la Cooperativa, en busca de identificar si se corresponde con el marco de responsabilidad social y, posteriormente, elaborar un plan de inclusión de la responsabilidad social que fortalezca el plan estratégico de la entidad. Siendo la problemática que causo el estudio las posibles deficiencias en esa Cooperativa respecto al tema que se aborda. Para examinar el entorno de la COAC, se aplicó un cuestionario a los clientes externos e internos, además de una entrevista estructurada con una guía de preguntas al Gerente, al responsable de RRHH y de Finanzas. Se corroboró que, la cooperativa presenta un Plan Estratégico que se actualiza de forma anual, no obstante, la inclusión en los temas de RSE aún es muy reciente y carecen de proyectos sociales que apoyen los lineamientos vigentes en los planes escritos. Luego de analizar las deficiencias identificadas en la cooperativa en relación con el tema, se elaboró una propuesta para remediar las deficiencias identificadas en sus procesos. Con el objetivo de organizar la entidad de manera que aborde activamente los temas de RSE. Donde cada apéndice incluido en la propuesta está relacionado con la solución de los problemas identificados durante la investigación.

**DESCRIPTORES:** Responsabilidad Social Empresarial, Plan Estratégico, Cooperativa.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE LA**  
**ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**

**TEMA:** LA RESPONSABILIDAD SOCIAL ENFOCADO EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA COOPERATIVA MAQUITA CUSHUN LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO PARROQUIA QUISAPINCHA

**Autora:** Curicama Yuquilema Elisa Rocio

**Tutor:** Econ. Sandro Muela

**ABSTRACT**

The research proposes actions to improve the Corporate Responsibility System of the Maquita Cushun Ltda Cooperative, which operates in the Quisapincha parish of the city of Ambato. To this end, the Cooperative's strategic plan was evaluated, seeking to identify whether it corresponds to the social responsibility framework and, subsequently, develop a social responsibility inclusion plan that strengthens the entity's strategic plan. Being the problem that caused the study the possible deficiencies in that Cooperative with respect to the subject being addressed. To examine the COAC environment, a questionnaire was applied to external and internal clients, in addition to a structured interview with a question guide for the Manager, the person in charge of HR and Finance. It was confirmed that the cooperative presents a Strategic Plan that is updated annually, however, the inclusion in CSR issues is still very recent and they lack social projects that support the current guidelines in the written plans. After analyzing the deficiencies identified in the cooperative in relation to the issue, a proposal was prepared to remedy the deficiencies identified in its processes. In order to organize the entity so that it actively addresses CSR issues. Where each appendix included in the proposal is related to the solution of the problems identified during the investigation.

**Keywords:** Corporate Social Responsibility, Strategic Plan, credit union.

## INTRODUCCIÓN

### **Importancia y actualidad**

La presente investigación se enfoca en la línea relacionada con el bienestar humano, enfatizando la importancia de la responsabilidad social de la Cooperativa Maquita Cushun LTDA, de la ciudad de Ambato. Por su parte el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, marca los ejes de trabajo del gobierno y establece objetivos y metas de la gestión del ejecutivo, con el cual el gobierno pretende mejorar el estilo y nivel de subsistencia de los más vulnerables dentro de la colectividad, con tres ejes fundamentales: Derechos para todos durante toda la vida, Economía al servicio de la sociedad y Más sociedad, mejor Estado. Garantizando la igualdad económica, social y cultural, así como, crear capacidades y originar oportunidades en escenarios de imparcialidad.

En la actualidad, las empresas publicitan sus acciones con un enfoque en la generación de recursos económicos; pero también, en la creación de bienestar social y ambiental. Sin embargo, en los últimos años, la cuestión de si las actividades de RSE influyen en la imagen de marca ha causado controversia y, por lo tanto, en su desempeño financiero (Molina et al., 2017).

Para lograr una estrategia competitiva sostenible, la Cooperativa Maquita Cushun LTDA, debe incorporar principios éticos y comportamiento socialmente responsable. Por lo tanto, le corresponden cuidar a todos los entes comunidad, ambiente y una gestión que genere rentabilidad y satisfacer a todos los interesados, no solo los intereses de los socios. Necesitan para examinar el impacto de sus decisiones, información, actividades, productos y servicios de manera consciente. Así mismo, es necesario desarrollar valores como la honestidad, el comportamiento ético y moral, la equidad y la integridad conscientemente.

Este, es el mejor modo de mejorar su responsabilidad social y contribuir al bienestar común. Desarrollando responsabilidades en todos los entes en los que tiene un impacto



directo o indirecto, a largo plazo. Tal comportamiento debe originarse a partir de una política empresarial responsable que resulte de la planificación estratégica responsable y visible en operaciones comerciales responsables.

### **Justificación**

Desde finales de los años 90, se vienen dando pasos hacia una RSE más comprometida, ejemplo de tal deber es el “Pacto Mundial”, donde, Naciones Unidas conforma una alianza de grandes empresas, adhesiones y grupos ambientalistas y de derechos humanos, aglutinados para compartir una visión sobre responsabilidad social empresarial (IISD, 2014).

La Unión Europea (UE) no permite a las empresas tratar su responsabilidad social como un asunto privado, exige que los estados miembros y las grandes empresas apliquen la responsabilidad social, mejorando su competitividad. Dichas empresas pueden usar los hallazgos resumidos en la norma ISO 26000 sobre responsabilidad social, que coloca a la organización en el centro de los temas centrales de responsabilidad social (Comisión Europea, 2002).

De forma general, en América Latina pareciera existir una fuerte inclinación por la RSE. Algunos ejemplos en países de Centroamérica evidencian tal afirmación. En el caso de México, el Centro Mexicano para la Filantropía (CMF) hace gala de múltiples compañías que muestran inquietud por la subsistencia de sus recursos humanos (Barroso, 2008). El Salvador, presenta un número significativo de organizaciones comprometidas con la RSE, convirtiéndose en intermediarios claves en la solución de problemas empresariales que afectan el entorno donde se desarrollan las actividades de las mismas (García et al., 2019).

Estas prácticas empresariales llaman la atención de clientes que se identifican con la responsabilidad social y el cuidado del medio ambiente. Cada vez, más compañías desarrollan métodos aplicados para medir la importancia económica que les genera las actividades con un valor de RSE (Correa et al., 2004). Los gobiernos de América latina,

a su vez, se manifiestan interesados en impulsar formas de desarrollar nuevos productos, probar nuevas tecnologías e ingresar a nuevos mercados, mientras satisfacen las necesidades y demandas externas, a través de una mejor gestión del impacto social (Barrett, 2014).

Sin embargo, falta mucho por hacer, ya que las pequeñas y medianas empresas (Pymes) no muestran, en su mayoría, un compromiso fuerte con la RSE (Sierra, 2016). Argumentando que sería un gasto en sus operaciones, el cual no pueden asumir por su baja liquidez. Situación adversa en las grandes compañías, que trabajan por mejorar su imagen social y a la vez corporativa, con programas específicos para este fin.

Definitivamente, las economías cada día más globalizadas, hacen que la marca e imagen de una empresa sea un activo valioso en el mercado. Involucrando a empleados y clientes en una preocupación por los problemas sociales, para los cuales se muestran dispuestos a establecer asociaciones a largo plazo en torno a estas inquietudes. Beneficiando a la comunidad (Camacho Solís, 2015).

En el Ecuador, a nivel de país se trabaja sobre el tema en cuestión, tal es el caso, que la Red del Pacto Mundial sumo varias organizaciones ecuatorianas a sus filas. Entre los nuevos ingresos se encuentran EXPOFLORES, la Cámara de Industrias y Producción y la Cámara de Industrias de Guayaquil. De esta forma se dio paso al impulso de las buenas prácticas empresariales y sostenibles, inspirando a unas mil empresas de todos los sectores económicos en toda la nación (Ekos, 2016).

Además, en la década pasada, en Ecuador se creó el Consorcio Ecuatoriano para el Desarrollo Social (CERES) (2012), un punto de partida en la evaluación de la RSE. Esto permitió que se creara una red empresarial con un fin en común, donde se encontraban las compañías públicas y privadas. Desde entonces se manifiesta la necesidad de la RSE en los proyectos a futuro, que generen un equilibrio entre el medio social y el entorno en que se llevan a cabo las actividades económicas.

El principal juicio en el que se basa la investigación es proponer el uso de la RSE de manera estratégica y como técnica de infinito valor y que no solo una contribuya al medio ambiente para que la organización se perciba mejor. Para comprender este asunto, se muestra la información ineludible sobre el tema y sus fundamentos estratégicos en la empresa. De esta forma, se proyecta la importancia y la creación de valor a través de la RSE.

### **Planteamiento del problema**

Las cooperativas financieras son parte primordial del Sector Financiero Popular y Solidario (SFPS), están expuestas a riesgos dependientes de los ciclos económicos y obligadas a mejorar permanentemente sus procesos en beneficio de sus socios y sus recursos. Estas instituciones en la región están sujetas, a los riesgos financieros dependiente a las crisis económicas o a finalizar sus operaciones por el inadecuado uso de sus procedimientos. Actualmente, las COAC son el principal medio de financiamiento de las micro empresas, mediante el otorgamiento de microcréditos dúctiles, pagaderos de acuerdo con los cronogramas adecuados a la capacidad de aportación.

Gran número de las microempresas presentan inestabilidad durante su primera etapa de funcionamiento, algunas incluso caen en mora, (Rodríguez & Sierra, 2016), afectando a las instituciones que las financian a riesgo de incumplir, a su vez, con las obligaciones para con sus socios.

Sumado a lo anterior, las empresas actualmente se preocupan por el reconocimiento ante la sociedad, incluyendo en sus cronogramas de actividades prestar especial atención a la RSE. Esto le trae algunos beneficios, entre ellos los de mejorar la competitividad en el mercado. A su vez a nivel de país se busca que las organizaciones se involucren cada vez con la protección y cuidado del medio ambiente, el combate a la corrupción y el mejoramiento de los estándares de ética empresarial.

Sin embargo, en la COAC Maquita Cushun Ltda. el Sistema de Responsabilidad Empresarial no funciona de forma adecuada a los estándares previstos por la sociedad en general y que el sistema de planificación estratégica no es el apropiado. Según Peralta (2017) ... “la RSE como estrategia debe tomar como prioridad las dimensiones sociales, económicas y ambientales; e incluirlas en sus programas estratégicos, con el fin de generar beneficios internos y externos” (p. 4). Surgiendo la problemática a abordar en el presente estudio sobre la incursión hacia un Plan estratégico en apoyo a la RSE.

### **Objetivo general**

Evaluar la Responsabilidad Social dentro de la planificación estratégica de la Cooperativa Maquita Cushun Ltda. que funciona en la parroquia Quisapincha de la ciudad de Ambato.

### **Objetivo específico**

1. Fundamentar teóricamente el enfoque de la Responsabilidad Social en la planificación estratégica de la Cooperativa Maquita Cushun Ltda.
2. Identificar si el plan estratégico de la Cooperativa se relaciona con el marco de responsabilidad social.
3. Elaborar un plan de inclusión de la responsabilidad social a incluir dentro del plan estratégico de la Cooperativa Maquita Cushun Ltda.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes de la investigación**

En la cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., de la parroquia Quisapincha del cantón Ambato no se ha realizado una investigación similar a la planteada, por lo que los resultados obtenidos serán de gran ayuda para el desarrollo y crecimiento de la institución.

#### **Desarrollo teórico objeto y campo**

##### **Definición de la Responsabilidad Social Empresarial**

La RSE es una forma de gestión que se define por la correspondencia ética de la empresa con el público con quien se relaciona, y por el establecimiento de objetivos comerciales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; preservando los recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales y la responsabilidad social (Blowfield, 2005).

Es decir, que las empresas no solo se centran en sus ganancias, sino también en el impacto que tienen en la sociedad. Por ejemplo, si una empresa maneja mejor su impacto en el medio ambiente, ahorrará dinero a largo plazo al evitar tener que lidiar con desastres naturales. La RSE se refiere a cómo la empresa integra valores sociales fundamentales en sus prácticas comerciales diarias, operaciones y políticas.

A finales del siglo pasado se produjo un gran interés en lo que a las RSE se refiere. Partiendo de Estados Unidos y trasladándose al viejo continente y pronto expandiéndose por Latinoamérica. Se comenzó admitir que las Empresas no solo eran responsables de los asuntos económicos sino además de las inseguridades físicas, salubres a las que estaban expuestas sus trabajadores y al daño ocasionado al medio ambiente. Con la revolución fomentada, las empresas se ven obligadas a debatir de manera más amplia la forma de integrarse y buscar estrategias económicas sociales en cuanto a teorías y planificación.

### **Teorías relacionadas con la RSE.**

En relación a este tema, se presentan algunas teorías relevantes sobre RSE y asuntos relacionados. De acuerdo con las teorías instrumentales, los enfoques relacionados con la responsabilidad social, se abordan solo desde el punto de vista económico para la empresa. Considerando la sociedad un medio para generar riquezas y beneficios para los accionistas. O sea, esta teoría plantea que la única responsabilidad social de la empresa es generar valores para los integrantes de la misma, amparados en sus principios éticos.

Por otro lado, las teorías de carácter políticos, muestran un enfoque diferente. Comprenden la relación y la conexión de las empresas con la sociedad y la responsabilidad de estas con su entorno. De forma similar, las teorías integradoras, abordan el tema social como beneficioso para ellas, e incluyen las demandas sociales dentro de sus proyectos. Esta teoría advierte que las empresas necesitan de la sociedad para su supervivencia. Es decir, le adjudican a la sociedad gran importancia dentro de sus operaciones, ya que consideran provechoso las buenas relaciones con su entorno cercano.

Por otra parte, las teorías basadas en los principios éticos, coinciden en la necesidad de establecer principios que amparen y respeten las necesidades sociales. O sea, comprenden que es necesario establecer pautas que favorezcan la sociedad. En la Tabla

1 se definen las diferentes teorías que abordan la Responsabilidad Social Empresarial desde la conceptualización de diferentes autores.

**Tabla No 1. Teorías de Responsabilidad Social Empresarial.**

<b>Teoría</b>	<b>Definición</b>	<b>Fuente</b>
Teorías Instrumentales	En este grupo de teorías, se ve como una herramienta estratégica para lograr objetivos económicos y, en última instancia, la creación de riqueza. Representante de este enfoque es la conocida opinión de Friedman cuando plantea que la única responsabilidad de las empresas hacia la sociedad es la maximización de las ganancias para los accionistas dentro del marco legal y la costumbre ética.	López-Francos de Busturia, A. A. (2015). Derechos Humanos, Empresas Transnacionales y Responsabilidad Social Empresarial. Fundación Berg Oceana.
Teorías de Carácter Político	Se refiere a las interacciones y conexiones entre las empresas y la sociedad, el poder, la posición de las empresas y su responsabilidad inherente. Incluyen consideraciones y análisis políticos en este sentido. Aunque hay una variedad de enfoques, se pueden distinguir dos teorías principales: el constitucionalismo corporativo y la ciudadanía corporativa	Germán Rubio (2016). La RSE: una teoría, diferentes visiones aplicadas. Administración & Desarrollo.
Teorías Integradoras	La teoría analiza cómo las empresas integran las demandas sociales, argumentando que las empresas dependen de la sociedad para su existencia, continuidad y crecimiento. En general, se considera que las demandas sociales son la forma en que la sociedad interactúa con las empresas y le otorga cierta legitimidad y prestigio. Como consecuencia, la gerencia empresarial debe tener en cuenta las demandas sociales e integrarlas de tal manera que el negocio opere de acuerdo con los valores sociales.	Yenni V Duque Orozco (2013) Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones



Teorías sobre ética y moral en los negocios	Son las teorías o enfoques centrados en los requisitos éticos que consolidan la relación entre las empresas y la sociedad. Se basan en principios que expresan lo correcto o la necesidad de lograr una buena colectividad.	Cristina Diaz de la Cruz (2016) Conceptual Framework of Ethics and Corporate Social Responsibility: An Anthropological and Strategic Approach. Revista Empresa y Humanismo
Teoría sobre la planificación estratégica	Es una herramienta de gestión que facilita asistir la toma de decisiones de los organismos para sopesar el quehacer actual, así como el sentido que deben recorrer con vista adaptarse a los cambios y a las exigencias que les inflige el medio.	María C. Araque; Luis Francisco Cruz. Planificación estratégica de la empresa IACA Universidad de las Fuerzas Armadas.

**Elaborado por:** Rocio Curicama.

### **Beneficios del RSE.**

La Sociedad Empresarial coexiste y se adapta al entorno social moldeado por la demanda capitalista. Alrededor de este sistema se presenta una alternativa para una organización social con un poder modificador y diverso para la sociedad, el cual puede asumir diferentes razones sociales, dependiendo del grado de tolerancia de la organización subyugante o la idoneidad del régimen político actual. De acuerdo con Agudelo (2009, pág. 7) (como se citó en Luque, Ordoñez & Rúaless (2017):

La RSE propone actores que tienen mayor capacidad para influir en la realidad, quienes deben buscar una aplicación amplia de la misma y que siga los objetivos de sostenibilidad económica, social y ambiental, sin que deba depender enteramente de un gobierno transitorio y tampoco de una voluntad política. (p. 8)

Según la literatura, está claro que las organizaciones que valoran la RSE tienen los siguientes beneficios:

- **Marca y reputación mejoradas:** En primer lugar, las empresas socialmente responsables han mejorado la imagen y la reputación de la marca. Los consumidores a menudo se sienten atraídos por marcas y empresas con buena reputación en temas relacionados con la RSE. Una empresa considerada socialmente responsable, también puede beneficiarse de su reputación dentro de la comunidad empresarial al tener una mayor capacidad para atraer capital y socios comerciales (Echeverría et al., 2018).
- **Reducción de los costos de operación:** también hay otros casos en los que hacer lo que es bueno y responsable converge con hacer lo mejor para el negocio en particular. Algunas iniciativas de RSE pueden reducir drásticamente costos de operación. Por ejemplo, la reducción al mínimo del uso de papel en las oficinas, planificar la ruta óptima para camiones de reparto, no solo reduce el impacto ambiental de la operación de una empresa, pero también reduce el costo (Arpi, 2013).
- **Equilibra el poder con la responsabilidad:** las organizaciones tienen poder y este poder debe ser acompañado con cierta responsabilidad social. Lo anterior, por lo tanto, implica que las organizaciones tienen poder; tienen gran influencia y necesitan equilibrarlo con responsabilidad. Así, Frederick (1998) afirma que la relación entre poder y responsabilidad ha producido lo que se conoce como "ley de hierro de responsabilidad" (Barrio, 2016).
- **Desalienta la regulación gubernamental:** cuando el gobierno es plenamente consciente de que una organización o todas las organizaciones están indiferentes a sus responsabilidades (sociales), las regulaciones gubernamentales pueden afectar negativamente al negocio, pero cuando las organizaciones saben que tienen una responsabilidad social con la comunidad donde operan, puede que no haya necesidad de regulación (Tanoira, 2008).
- **Promueve ganancias a largo plazo:** Cuando una organización lleva a cabo actividades sociales corporativas, obtiene más ganancias. Las empresas socialmente responsables tienden a tener más y asegurar ganancias a largo

plazo. Este es el resultado normal de las mejores relaciones con la comunidad y la mejora de los negocios (Castro, 2012).

- **Reconoce las obligaciones morales de las empresas:** las organizaciones tienen el deber de proporcionar servicios en el ambiente donde operan. Por lo tanto, es de obligación moral ayudar a la sociedad. Desde este punto de vista se considera que las reglas morales y éticas de una sociedad tienen mayor prioridad para las empresas que otras consideraciones, incluidas las ganancias comerciales y otros objetivos económicos (Grossman, 2010).
- **Mejores relaciones con la comunidad inversora y mejor acceso al capital:** Cada vez hay más pruebas de que las empresas que adoptan las cualidades esenciales de la RSE en general superan a sus contrapartes que no usan características de este tipo. Un número creciente de fondos mutuos ahora considera criterios de RSE en sus procesos de selección para detectar empresas más sólidas o excluir empresas que no cumplan con ciertos estándares ambientales o sociales (OEA, 2008).
- **Mejor capacidad de contratación y permanencia de los empleados:** las empresas que perciben un fuerte compromiso de RSE a menudo tienen una mayor capacidad para atraer y retener empleados, lo que conduce a una reducción de los costos de rotación, reclutamiento y capacitación.

Como lo muestra la Tabla 2, existen una serie de indicadores que miden la RSE desde el ámbito laboral.

### **Tabla No 2. Indicadores clave de Responsabilidad Social Empresarial en materia laboral**

---

#### **Condiciones adecuadas para el trabajador:**

- Jornada laboral razonable
  - Condiciones seguras y útiles que minimicen los riesgos físicos en el lugar de trabajo
-

---

**Oportunidades de Capacitación:**

- Adiestramientos para aumentar las habilidades y el conocimiento del trabajador.
- Oportunidad de ascensos de acuerdo al rendimiento y competencia del empleado.

---

**Salario justo:**

- Equilibrio entre el pago a ejecutivos y subordinados.
- Indemnización por horas extras trabajadas.

---

**Alcance social y vida laboral:**

- Reconocimiento de la responsabilidad social corporativa en la venta de productos.
- Eliminación de residuos y tratamiento por parte de los empleados.

---

**Integración social para el trabajador:**

- Eliminar prejuicios
- Fomentar la igualdad
- Apoyar organizaciones populares

---

**Elaborado por: Rocio Curicama****Fuente: (Sánchez & Meza, 2010)****Marco legal en Ecuador de la RSE.**

En Ecuador la RSE comenzó a denotar interés por parte de las empresas en el año 1997, impulsado por la Fundación Esquel Ecuador y el Synergos Institute de EE. UU. Ya para principios de este siglo sobresalen en 2006 otras decisiones que van a fortalecer la RSE en el país:

- Creación del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES) formado por una organización no gubernamental (ONG) que forma parte de la red corporativa del Foro Continental, donde se incluyen empresas privadas,

públicas y ONG (*Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social*, 2019).

- UNICEF y CARE comienzan la gestión para crear la Plataforma de Responsabilidad Social de Ecuador, un proyecto conforme, como un lugar de encuentro para el Estado, la sociedad civil y la empresa privada para el desarrollo de la RSE en Ecuador, enfocado en una competitividad responsable y sostenible. Fue oficialmente creado en junio del 2008 (CARE, 2010).
- En los últimos años se crean una cantidad importante de premios y reconocimientos para el mundo empresarial entregado por las distintas instituciones en el país (Lima & López, 2012)
  - Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano–alemana (AHK),
  - Fundación General Ecuatoriana,
  - Gobierno Autónomo Descentralizado de Pichincha,
  - Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad (MCPEC),
  - Ministerio del Ambiente,
  - Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ),
  - CEDA (Centro Ecuatoriano de Derecho Ambiental),
  - Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano Británica (CICEB),
  - Municipio de Guayaquil y CEMDES.
- Por otro lado, la certificación de las distintas organizaciones internacionales apunta al desarrollo de las RSE, a través de estándares diseñados para guiar, apoyar y medir el comportamiento de las compañías en la implementación y mejoramiento del informe de desempeño empresarial sobre diversas temáticas de RSE. Muchos son voluntarios y tienen el objetivo de aportar lineamientos a cerca de los aspectos que se deben considerar al momento de reportar o implementar medidas de RSE, entre las más importantes se encuentran:
  - **Global Reporting Initiative (GRI)**- Su propósito es preparar informes de sostenibilidad comparables entre empresas, organizaciones de la sociedad civil e instituciones profesionales. Actualmente es la guía más utilizada en

las organizaciones. Esta iniciativa ha evolucionado con el tiempo a través del formulario y los elementos que deben informar las diferentes organizaciones. También proporciona orientación para cada una de las áreas consideradas en el GRI.

- **Estándar de Aseguramiento AA1000-** El estándar AA1000 es un estándar de aplicación general que evalúa, destaca y mejora la credibilidad y la calidad del informe de sostenibilidad de una organización, así como sus procesos, sistemas y competencias clave. También brinda asesoramiento sobre elementos del proceso de certificación. Su propósito es promover la rendición de cuentas de las organizaciones a través de informes que muestran cómo la administración cumple con las expectativas y los derechos de las partes interesadas.
- **ISO 26000-** Es una guía voluntaria de regulación internacional que se puede implementar en todo tipo de organizaciones. Entre sus aspectos principales se encuentran el alcance de la RSE, los términos y definiciones, los principios fundamentales del reconocimiento de la RSE y el compromiso con las partes interesadas a través de la gestión de la política de la empresa, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, operaciones equitativas, consumidores y desarrollo comunitario. Dado su grado de especificidad, tienen elementos suficientes para permitir la certificación por parte de terceros, al tiempo que permiten a la empresa monitorear su progreso en RSE y establecer objetivos a corto, mediano y largo plazo (Raufflet et al., 2012).
- **ETHOS-** Su objetivo es proporcionar asistencia a las organizaciones de indicadores en el proceso de profundizar su compromiso con la responsabilidad social y el desarrollo sostenible. Los indicadores se presentan en un cuestionario que evalúa la contribución al desarrollo social y ambiental. A su vez intentan a generar conciencia, aprendizaje y monitoreo de la RSE, así como evaluar la gestión de la empresa en aspectos

relacionados con el tema, la planificación estratégica y el monitoreo del desempeño en general (Raufflet et al., 2012).

- **SA8000-** Es una certificación voluntaria, con el objetivo de promover mejores condiciones de trabajo. Su objetivo es complementar las regulaciones gubernamentales y la legislación laboral nacional mediante la verificación de las condiciones de la empresa y los proveedores de la cadena de producción.
- **ISO 14000 y 14001-** La Organización Internacional de Normalización (ISO) ha desarrollado una serie de módulos, incluidos los relacionados directamente con la RSE, la calidad, la seguridad y el medio ambiente a través de las series ISO 9000 e ISO 14000, la serie ISO 14001 proporciona un marco para el sector privado y sus aliados en la gestión de los problemas ambientales (ISO 14001, 2015).

### **Espacios de la RSE**

El Pacto Mundial es un llamado de las Naciones Unidas (ONU) para que las empresas de todo el mundo alineen voluntariamente sus operaciones y estrategias con 10 principios universalmente aceptados en áreas prioritarias tales como: derechos humanos, normas laborales, protección del medio ambiente y lucha contra la corrupción, las que se enmarcan en el concepto de RSE.

### **Ramificaciones de la RSE**

La RSE tiene dos dimensiones, una interna, en la que se compromete a mejorar su compromiso con sus empleados, clientes y proveedores, así como otra externa, porque integra la comunidad y el entorno en sí, la sociedad en la que ella evoluciona, los considera socios en la lucha contra la pobreza y en la búsqueda de un mejor modelo de desarrollo.

- La dimensión interna de la RSE es entonces todas aquellas mejoras con el fin primordial de volver a la empresa más competitiva, atractiva y responsable ante sus empleados y su entorno.
- La dimensión externa constituye un marco de acción e inversión en pro de una mejora en la calidad de vida de la sociedad que puede realizarse por varias vías; ejecución directa de sus propios recursos y por medio de transferencia hacia otras organizaciones especializadas.

### **Importancia de la RSE.**

La empresa y la comunidad tienen que trabajar juntas. Una sociedad sana necesita el desarrollo de negocios rentables y bien estructurados. Lo anterior requiere un buen contexto institucional en el que las empresas puedan crecer y generar bienestar. Por lo tanto, las empresas podrían innovar ofreciendo soluciones en forma de productos y servicios que respondan a las necesidades y problemas de la población a la vez que sean rentables. Debe pensar en los negocios y la ciudadanía de manera integrada. El enfoque estratégico de la RSE se ve como un instrumento en el que la empresa se percibe como una creación de valor o ventajas competitivas a través del uso de recursos y una posición diferenciada en el mercado (Momborg, 2007).

En otras palabras, los consumidores son cada vez más conscientes de la importancia de la responsabilidad social y buscan activamente productos de compañías que operan éticamente. La RSE muestra que la organización está interesada en cuestiones sociales más amplias, no solo aquellas que afectan sus márgenes de ganancias, lo que atraerá a clientes de ideas afines. Por lo tanto, tiene sentido que las empresas operen de manera sostenible.

### **Enfoques de la RSE**

Según los autores Porter y Kramer (2006, p. 7): “Las corporaciones exitosas necesitan de una sociedad sana. La educación, los servicios de salud y la igualdad de oportunidades son esenciales para una fuerza laboral productiva”. En este sentido



proponen realizar dos análisis encausados a la integración de la organización y la sociedad, realizando un análisis del exterior al interior y otro del interior al exterior. Es decir, se hace necesarios, conocer los problemas del entorno social cercano a la empresa, para que esta, pueda tomar medidas y ser inclusiva con la sociedad. Por otra parte, las empresas deben analizar sus operaciones internas y ajustar los planes, con el objetivo de afectar lo menos posible el ambiente donde se desarrolla. Intentando operar en armonía con el entorno y los grupos sociales que se hayan en este. En la Tabla 3 se detallan los parámetros a considerar en los análisis correspondientes.

- **Del exterior al interior**

El análisis del exterior al interior es comprender las dimensiones sociales del entorno competitivo, es decir la capacidad de la empresa para mejorar la productividad y para llevar a cabo su estrategia.

**Tabla No 3. Análisis del exterior al interior.**

<b>CONDICIONES DE LOS FACTORES</b>	<b>Disponibilidad de recursos humanos</b>
	Acceso a instituciones de investigación y universidades
	Infraestructura física eficiente
	Infraestructura administrativa eficiente
	Disponibilidad de infraestructura científica y tecnológica
	Recursos naturales sustentables
	Acceso eficiente al capital

<b>CONTEXTO PARA LA ESTRATEGIA Y LA COMPETENCIA DE LA COMPAÑÍA</b>	Competencia local justo y abierta
	Protección de la propiedad intelectual
	Transparencia
	Estado de derecho
	Sistema de incentivos con base en el merito
<b>INDUSTRIAS SECUNDARIAS Y RELACIONADAS</b>	Disponibilidad de proveedores locales
	Acceso a compañías ubicadas en campos relacionados
	Presencia de agrupaciones en lugar de industrias aisladas
	Sofisticación de la demanda local
	Normas reguladoras exigentes

Elaborado por Rocio Curicama

Fuente: (Raufflet et al., 2012)

**Del interior al exterior**

Por su parte, analizar desde el interior al exterior consiste en comprender tanto la cadena de valor de la empresa como las actividades que realiza. Esta pesquisa ayuda a identificar los impactos sociales positivos y negativos asociados con sus acciones.

**Tabla No 4. Análisis del interior al exterior.**

LOGISTICA DE ENTRADA		IMPACTO DE LA TRANSPORTACIÓN
ACTIVIDADES PRIMARIAS	OPERACIONES	Emisiones y desperdicios
		Biodiversidad e impacto ecológico
		Uso de la energía y el agua
		Seguridad del trabajador y relaciones laborales
		Materiales peligrosos
	LOGISTICA DE SALIDA	Uso y eliminación del empaque
		Impacto de transportación
		Marketing y publicidad
	SERVICIO DESPUES DE LA VENTA	Práctica de fijación de precios
		Información del consumidor
		Privacidad
		Eliminación de productos obsoletos
		Manejo de consumibles

		Privacidad del cliente
<b>ACTIVIDADES SECUNDARIAS</b>	INFRAESTRUCTURA DE LA EMPRESA	Práctica de información financiera
		Práctica de gobierno
		Transparencia
		Uso del cabildeo
	ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL HUMANO	Educación y capacitación laboral
		Condiciones de trabajo seguros
		Diversidad y discriminación
		Cuidado de la salud y otros beneficios
		Políticas de compensación
		Políticas de despido
	DESARROLLO TECNOLÓGICO	Relación con universidades
		Prácticas de investigación éticas
		Seguridad del producto
		Conservación de materias primas
		Reciclaje
	CONTRATACIÓN	Prácticas de contratación y cadena de valor

		Usos de insumos particulares
		Utilización de recursos naturales
<b>Elaborado por</b> Rocio Curicama		
<b>Fuente:</b> (Raufflet et al., 2012)		

### **Planificación Estratégica. Definiciones**

En el Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público, de la CEPAL, se define claramente el concepto de planificación estratégica cuando se expresa:

Es una herramienta de gestión que ayuda a las organizaciones a tomar decisiones sobre la tarea en cuestión y el camino que deben tomar en el futuro para adaptarse a los cambios y las demandas impuestas por el medio ambiente y para lograr una mayor eficiencia, eficacia, calidad de los bienes y eficiencia de los servicios prestados (Armijo, 2009, p. 5).

Es decir, que la planificación estratégica es un documento utilizado para comunicar con la organización, darles a conocer los objetivos, las acciones necesarias para lograrlos y todos los demás elementos críticos desarrollados durante el ejercicio de planificación.

Por otro lado, los autores Goodstein y Pfeiffer (2000) la definen como el proceso de instaurar objetivos y elegir los medios más adecuados para alcanzarlos antes de iniciar la labor o asunto, a través del cual las partes de una estructura pronostican su futuro y despliegan las operaciones y ordenamientos precisos para su alcance.

Se puede afirmar, que es un esfuerzo disciplinado que produce decisiones y acciones fundamentales que determinan y guían una organización, a quién sirve, por qué sirve y por qué lo hace, con un enfoque en el futuro. Esta define la dirección que toma una organización y las acciones necesarias para avanzar, así como llegar al éxito deseado.

## **Importancia de una planificación estratégica**

Se ha debatido mucho sobre el hecho de que, al establecer claramente una planificación estratégica para los próximos años, probablemente se estará mejor preparado para controlar el flujo de recursos materiales y financieros necesarios para lograr los objetivos propuestos por un control estricto. Se cree que la vigilancia de recursos controla cómo se desarrolla la gestión de la organización, lo que implica que solo se puede gestionar con el poder del dinero; sin embargo, este plan, no da garantías de que gastará lo que tiene que gastar.

Jama-Zambrano (2019) expresa que la importancia está dada, ya que a través de este proceso, una organización define su visión a largo plazo y sus estrategias para convertirla en una realidad basada en el análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, con la participación activa de las partes interesadas de la organización, la recopilación permanente de información sobre los factores claves de éxito, su revisión, monitoreo y ajustes periódicos para convertirse en un estilo de gestión que haga que la organización sea proactiva y dinámica.

## **Factores que influyen en el proceso de planificación estratégica**

Existen diversos factores identificados por varios autores, que influyen en los procesos de planificación estratégica. Los siguientes son los principales descritos como los más representativos (Lema & Álvarez, 2016) (Ruvalcaba, 2012):

- **Liderazgo:** es uno de los factores, ya que presenta la capacidad de influir en otros para lograr metas y objetivos específicos. Lo anterior denota que el líder tiene un papel fundamental en el proceso de planificación estratégica.
- **Estructura y política organizacional:** Los líderes deben generar consenso para la estrategia y su posterior implementación. La política organizacional a su vez puede estar impulsada por la estructura de la organización. A través de la asignación de actividades por los diferentes departamentos, con tareas coordinadas.

- **Disponibilidad de recursos:** se necesitan recursos significativos para la planificación; humanos, financieros y políticos en la organización, este último está estrechamente vinculado con el liderazgo y política. Así es que la restricción de recursos puede ser un verdadero desafío en formulación e implementación de estrategias.
- **Cultura organizacional:** la cultura puede ser un instrumento poderoso para el éxito de la estrategia de planificación porque facilita la comunicación, la decisión organizacional hacer y controlar, así como generar altos niveles de cooperación y compromiso. En fin, es un factor crítico que puede influir en la estrategia, ya que es difícil para una organización lograr el éxito sin un entorno interno compatible.
- **Entorno:** son esos diversos factores fuera del contexto de la organización relacionado con mercados, clima político, condiciones económicas, entre otros. Así mismo, el entorno externo de una organización. influye cuando tiene el potencial de afectar sus productos y servicios.

### **Definición de Cooperativa.**

Según la Alianza Cooperativa Internacional este grupo se define como: “una asociación de personas que se han unido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática (Martínez Charterina, 2015, p. 35). Es decir, es una empresa que desarrolla sus actividades bajo la asociación previa de personas naturales, sobre la base de principios cooperativos y que se dedica a diversos tipos de producción o al suministro de servicios.

Es así que una cooperativa, es una empresa dirigida por sus propios dueños, en la cual todos cooperan por un objetivo en común (COOPERATIVE, 2019). Así mismo, “Las Cooperativas de Ahorro y Crédito de acuerdo a la LOEPS (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria), Título III, Capítulo I, Art. 81; son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el

objetivo de realizar actividades de intermediación financiera de responsabilidad social con sus socios” (Chiriboga, 2014, p. 81).

### **Historia de las cooperativas en Ecuador**

En los últimos años, las experiencias fundamentadas en la comunidad han proliferado a nivel local y han ayudado a recuperar y revitalizar estas prácticas tradicionales de ayuda mutua para promover la recuperación de la autoestima, la dignidad y la autosuficiencia de los pueblos marginados, así como su participación activa en la sociedad. Sin embargo, la historia de las cooperativas en Ecuador se puede dividir en tres épocas distanciadas en el tiempo (Miño Grijalva, 2013):

- A inicios del siglo XIX: se crean una serie de organizaciones de artesanía y autoayuda en Quito y Guayaquil.
- En 1937: año de adopción de la primera ley de cooperativas para dar una mayor dimensión organizativa a los movimientos campesinos, modernizando sus estructuras productivas y administrativas gracias al modelo cooperativo.
- En los años 60: con la promulgación de la Ley de Reforma Agraria en 1964 y la nueva Ley de Cooperativas en 1966, aún vigente.

### **Tipos de cooperativas**

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2013) en el Ecuador existen dos grupos de cooperativas, las no financieras: de vivienda, servicios de transporte, producción, consumo y otros servicios. Y el segundo grupo lo integran las cooperativas de ahorro y crédito del sector financiero. Además, el sector financiero popular y solidario incluye las cajas de ahorro y bancos comunales. Estas organizaciones se hermanan por su lógica asociativa y realizan actividades de intermediación financiera y compromiso social con sus accionistas y clientes o terceros, colocando los capitales al servicio del ser humano.



## **Importancia de las cooperativas en Ecuador**

Este tipo de organización es de gran importancia, dada por una respuesta social significativa, al reemplazar la falta de acceso a préstamos y, en muchos casos, para evitar prestaciones de personas ambiciosas. Con el tiempo, el sector cooperativo ha experimentado diferentes tipos de mutaciones, sectores sociales que tenía pocos recursos en el pasado no habían podido acceder a las cooperativas debido a la falta de prestigio y garantías económicas.

El régimen financiero privado se ha centrado directamente en el comercio y las regiones de mayores ingresos. Desde principios de la década de 1970, las cooperativas han tenido varios cambios en relación con los primeros grupos, estos cambios están emparentados al área urbana y proyectan movimientos hacia las empresas económicas de clase media y alta.

## **Marco legal de las cooperativas de ahorro y crédito**

El Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) en su artículo 445, dispone que las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas físicas o jurídicas que se adhieren voluntariamente a los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de llevar a cabo actividades de intermediación financiera y responsabilidad con sus miembros.

## **Reseña de la cooperativa MAQUITA CUSHUN LTDA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda, nació en 2002 de la mano de 18 jóvenes emprendedores indígenas del municipio de Quisapincha. Creada por el compromiso de apoyar y promover el desarrollo económico en las comunidades aledañas y sus alrededores. Adicionalmente, cuenta con oficinas en las zonas de Izamba, Ambato y Píllaro (Maquita Cushun Ltda, 2021).

Considerada por sus miembros como una cooperativa de ahorro y crédito ejemplar, sólida y transparente, que respeta los derechos de la sociedad y el deber de cumplir con

las obligaciones de las entidades financieras. Actualmente opera como una de las principales entidades de ahorro y crédito en el sector rural de la provincia de Tungurahua. Con más de 15.000 socios y clientes (Maquita Cushun Ltda, 2021).

Cuenta con un equipo de trabajo capacitado profesionalmente que brindar productos financieros de calidad con servicios ágiles y oportunos, promoviendo el hábito del ahorro y préstamos productivos para el sector popular y solidario entre artesanos, agricultores, comerciantes, metalmecánicos. Además se financian microempresas, estudiantes y grupos de sociedades productivas con resultados positivos y mejora económica de la calidad de vida de los colaboradores (Maquita Cushun Ltda, 2021).

## **CAPITULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **Enfoque de la investigación**

##### **Enfoque mixto.**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) en su obra Metodología de la Investigación, manifiestan que todo estudio de investigación se centra en dos direcciones principales: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo, los cuales conforman el enfoque mixto. “La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales” ( p. 532).

La presente investigación muestra un enfoque mixto. Utilizando la entrevista como instrumento de obtención de datos cualitativos, Además, de utilizar la encuesta, una herramienta en el ámbito cuantitativo que aporta datos estadísticos sobre la problemática que se pretende indagar. Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) exponen que

En ambos procesos, las técnicas de recolección de los datos pueden ser múltiples. Por ejemplo, en la investigación cuantitativa: cuestionarios cerrados, registros de datos estadísticos, pruebas estandarizadas, sistemas de mediciones fisiológicas, aparatos de precisión, etc. En los estudios cualitativos: entrevistas exhaustivas, pruebas proyectivas, cuestionarios abiertos, sesiones de grupos, biografías, revisión de archivos, observación, entre otros. (p. 14)

## **Característica de la investigación**

### **Investigación de campo.**

Los datos colectados directamente de la gerencia, colaboradores de la Cooperativa y de los socios, permitió acercarse a sus visiones, necesidades y demandas.

Para Soto y Duran (2010) la definen:

La investigación de campo se realiza con el fin de planear deliberadamente un ingreso adecuado que permita al investigador optimizar tiempo y recursos, conocer y comprender el entorno que envuelve la realidad de los sujetos de investigación, recolectar de manera apropiada los datos, y validar ampliamente la pregunta de investigación. (p. 3)

## **Nivel de investigación**

### **Población y muestra.**

#### **Población.**

Para el caso determinado de la presente investigación, la población definida fue de 26245 personas conforme a datos brindados por la COAC Maquita Cushun Ltda.

La Población; es una declaración de la frecuencia con la que, las unidades de análisis o casos que juntos conforman una población que se observa, o se espera que se observe en las diversas clases o categorías que conforman una variable. (Plümper & Neumayer, 2014, p. 25)

#### **Muestra.**

Para Smith (2012) la muestra es un estimador imparcial de un parámetro de población, si la media de la distribución de muestreo de la estadística es igual al valor del parámetro de población. En otras palabras, la muestra es una parte de la población que

se utiliza para diagnosticar un estudio, sin necesidad de utilizar el total de la población. En el presente caso se utilizó la fórmula para poblaciones finitas.

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

Dónde:

n: Tamaño de la muestra

e: error de muestreo (e= 0,06)

p: probabilidad a favor (p= 0,5)

q: probabilidad en contra (q=0,5)

z: nivel de confianza (0.90=1.65)

N: Población= 26245

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

$$n = \frac{26245(1,65)^2(0,5)(0,5)}{0,06^2(26245-1) + 1,65^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{26245(2,7225)(0,25)}{0,0036(26244) + 2,7225(0,25)}$$

$$n = \frac{17863}{95,15}$$

$$n = 187,73 = 188$$

Según los cálculos realizados se les aplicó la encuesta a 188 personas, divididas en clientes y socios de la COAC Maquita Cushun Ltda. Además, se les dedicó una entrevista a los directivos de la misma para conocer sus perspectivas y situación del tema de estudio. Así mismo, una encuesta diferenciada a los trabajadores,

constituyendo estos un total de 37, sin efectuarse un cálculo de muestreo por ser la población menor a cien empleados.

Considerando que, los socios de una cooperativa son todas aquellas personas que benefician económicamente de sus operaciones. Mientras los clientes son aquellas personas que se benefician de los servicios prestados por las cooperativas, sin aportaciones a la misma (Congreso Nacional, 2001).

Se procedió a incluir ambos sectores de la población en la muestra (socios y clientes), fundamentado en que las preguntas del cuestionario se encuentran dirigidas a indagar sobre la inclusión de la cooperativa de estudio, con los factores sociales de su entorno. En este sentido, los dos sectores seleccionados cuentan con información para responder las interrogantes.

### **Investigación descriptiva.**

Con este método se pudo relatar el problema de estudio. O sea, describir, como la responsabilidad social se vio afectada por la ausencia de un plan estratégico en la Cooperativa de estudio. Detallando los hechos suscitados e inquiridos.

Según Tamayo (2003) la investigación descriptiva:

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente, trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. (p. 46)

### **Investigación exploratoria.**

La exploración, analiza, indaga, revela posibilidades acerca de un contexto poco estudiado. En este caso, en particular se empleó para la investigación de estudio. De manera tal que nos permitió examinar y obtener información sin la necesidad de

involucrarnos de forma directa en la solución del problema. En palabras de Dudovskiy (2016):

La investigación exploratoria, como su nombre lo indica, pretende simplemente explorar las preguntas de investigación y no tiene la intención de ofrecer soluciones finales y concluyentes a los problemas existentes. Este tipo de investigación generalmente se realiza para estudiar un problema que aún no se ha definido claramente. (p. 152)

### **Unidades de Investigación.**

La investigación está dirigida a la COAC Maquita Cushun Ltda, ubicada en la ciudad de Ambato parroquia Quisapincha.

### **Instrumentos a aplicar.**

En esta investigación se utilizaron la entrevista y la encuesta y el análisis documental como técnicas de recolección de datos, a continuación, se describe como fueron empleados.

La entrevista, en sentido estricto, es un diálogo entre dos o más personas que responden en formato de preguntas y respuestas. Sus elementos principales son un investigador que hace las preguntas y un encuestado, generalmente un experto en asuntos de interés social, que las responde. Es la herramienta más utilizada en el proceso de comunicación social (López & Fachelli, 2015).

En este caso específico, se aplicó la guía a tres funcionarios de la cooperativa de examen. Buscando, obtener información específica desde una fuente cercana al problema. Al estar los entrevistados involucrados de forma directa en las labores y planes de la cooperativa, contaban con datos precisos que respondían sobre los proyectos de la cooperativa y cuan involucrados estaban con RSE.

Referente a la encuesta, los propios autores López y Fachelli, se refieren como:

Una de las técnicas de investigación social de más extendido uso en el campo de la Sociología que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participamos tarde o temprano. (2015, p. 11)

En la investigación se aplica para abordar los temas de la RSE de la cooperativa desde una perspectiva más amplia. Es decir, se involucra en la indagación a varios sectores relacionados con la entidad de diferentes maneras y con diferentes o percepciones y acceso a la información que ofrece la misma. Esta heterogeneidad dentro de la población proporciona diferentes puntos de vista sobre el problema abordado.

Para la elaboración del cuestionario aplicado, se estudiaron las investigaciones de Cisneros (2017), “Mecanismos para la práctica de la responsabilidad Social Empresarial en las empresas”; Bedoya (2013), “La Responsabilidad Social en el Plan Estratégico de las empresas Caso: Camari”; (Bruno et al. (2015) “Diseño de un plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para la Cooperativa Financiera Unidad ACODJAR de R.L. San Sebastián, San Vicente, 2015”. Posteriormente, se escogieron las preguntas que se consideró, respondían a los objetivos de la investigación.

El análisis documental es una forma de investigación técnica, una serie de operaciones intelectuales que intenta describir y presentar documentos de manera sistemática y coherente para facilitar la investigación. Incluye el tratamiento analítico-sintético, que a su vez contiene la descripción bibliográfica y genera fuente, clasificación, indexación, anotación, extracción, traducción y creación de contenidos (Dulzaides & Molina, 2004).

En este caso, el análisis documental se empleó para revisar la documentación relacionada con el tema de investigación. Permitiendo desarrollar las bases teóricas que



sustentan el estudio. Además, se utilizó para el escrutinio del plan estratégico de a la cooperativa de estudio.

### **Análisis de los resultados**

En el estudio se emplearon métodos estadísticos en forma gráfica y numérica, para reunir, organizar, diagnosticar la información conseguida. Siendo procesada mediante una base de datos, utilizando un programa de procesamiento estadístico. Así como, una descripción detallada de la indagación obtenida a través de la entrevista.

## Operacionalización de las variables

### Variable independiente.

**Tabla No 5. Responsabilidad Social Empresarial**

Conceptos	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos y técnicas
Responsabilidad Social Empresarial			
La RSE es una forma de gestión que se define por la correspondencia ética de la empresa con el público con quien se relaciona, y por el establecimiento de objetivos comerciales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; preservando los recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales y la responsabilidad social	Empleados, clientes y proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de Leyes</li> <li>• Ética &amp; Transparencia</li> <li>• Desarrollo de Capital Humano</li> <li>• Mitigación de Impactos</li> </ul>	Encuesta dirigida a los clientes y empleados de la COAC Maquita Cushun Ltda en la ciudad de Ambato parroquia Quisapincha
	Entorno y sociedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficios de Colaboradores</li> <li>• Proyección a las Familias</li> <li>• Proyección a las Comunidades</li> <li>• Proyección a nivel Nacional o Regional</li> </ul>	

Elaborado por: Rocio Curicama

**Variable dependiente.**

**Tabla No 6. Planificación estratégica**

Conceptos	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos y técnicas
Planificación estratégica			
La planificación estratégica es la principal función de todo gerente a de una organización, pues hoy, la dirección estratégica de los negocios es vital en cuanto al éxito de las empresas ya que una estrategia inadecuada puede crear serios problemas, no importando lo eficiente que puede ser una empresa internamente	Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de transparencia y eficacia de ejecución</li> <li>• Transparencia en reportes formales</li> <li>• Calidad y frecuencia de reportes Sociales</li> <li>• Participación en organizaciones sectoriales</li> <li>• Comunicación y promoción de estándares</li> </ul>	Entrevista dirigida a la Dirección de la COAC Maquita Cushun Ltda en la ciudad de Ambato parroquia Quisapincha
	Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de obligaciones tributarias</li> <li>• Niveles de inversión</li> </ul>	
	Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de legislación laboral</li> <li>• Sistemas de seguridad social y pensiones</li> <li>• Salud y seguridad ocupacional</li> <li>• Clima organizacional y rotación de personal</li> <li>• Generación de empleo directo e indirecto</li> </ul>	

**Elaborado por: Rocio Curicama**

## Descripción del tratamiento de la información

**Tabla No 7. Plan para la recolección de la información**

PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Para conseguir los objetivos de las investigaciones
¿A qué personas u objetos?	Directivos, empleados, socios y clientes
¿Sobre qué aspectos?	Responsabilidad Social Empresarial y Planificación Estratégica
¿Quién?	Investigador: Rocio Curicama
¿Cuándo?	2020
¿Lugar de recolección de información?	Ambato parroquia Quisapincha
¿Cuántas veces?	Una sola vez
¿Qué técnica de recolección?	Encuesta, Entrevista

**Elaborado por:** Rocio Curicama

### **Plan de procesamiento de la información.**

Por procesamiento de datos se entiende habitualmente a la técnica electrónica usadas para manipular información para el empleo humano o de máquinas. Para realizar el procesamiento de estos se realizaron los siguientes pasos:

- Revisión crítica de la información: Es decir, limpieza de información defectuosa.
- Repetición de la recolección: En casos individuales para corregir fallas de contestación
- Tabulación o cuadros según variables de la hipótesis: Manejo de la información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.
- Representaciones graficas: La figura que se presenta a continuación, va a ser utilizada para la presentación visual porcentual de los resultados cuantificados en la tabla antes mencionada.

## **Análisis del plan estratégico Cooperativa de Ahorro y Crédito “Maquita Cushun” 2018-2021.**

El plan estratégico de la cooperativa de examen esta basado principalmente en el establecimiento de los principios fundamentales por el cual se rige la entidad. A continuación, en la Tabla 7 se muestra los objetivos contemplados en el plan estratégico.

### **Tabla No 8 Objetivos plan estratégico COAC Maquita Cushun” 2018-2021.**

---

#### **Objetivo general.**

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

---

#### **Objetivos específicos.**

- Estimular el ahorro continuo y permanente.
- Otorgar préstamos priorizando la actividad productiva.
- Proporcionar una adecuada orientación y capacitación cooperativista a socios, dirigentes y empleados.
- Impulsar y ejecutar proyectos productivos a través del fomento de microempresas de proporcionar el desarrollo de la comunidad.

---

#### **Objetivos estratégicos**

01. Conseguir un crecimiento sostenido de la Cooperativa.
  02. Captar a pequeños y medianos emprendedores del sector
  03. Aumentar el impacto social de la Cooperativa
  04. Optimizar operaciones de la cooperativa en forma sostenida
  05. Desarrollar la cultura del aprendizaje y profesionalismo del Talento Humano
- 

Fuente: (COAC MAQUITA CUSHUN. LTDA, 2018, p. 6)

**Tabla No 9 Proyectos plan estratégico COAC Maquita Cushun” 2018-2021.**

<b>PROYECTOS DE CORTO PLAZO ( 1 AÑO)</b>	
1	Desarrollar un Plan de Marketing enfocado en captar nuevos nichos de mercado
2	Proyecto de difusión de acciones innovadoras de la cooperativa
3	Desarrollo de un Plan de Contingencias
4	Proyecto de Capacitación y profesionalización del Talento Humano
5	Plan de evaluación por competencias y escala salarial
<b>PROYECTOS DE MEDIANO PLAZO ( 1 A 3 AÑOS)</b>	
6	Proyectos Tecnológicos y Virtuales
7	Implementar un Plan de Absorción o Fusión a IFIS de segmento 4 y 5
8	Suscribir convenios con entidades que proporcionen fondeo a la Cooperativa
9	Generar un plan de Minimización de Riesgo y de Recuperación de cartera
10	Plan de negocios para la captación de nuevos nichos de mercado con la generación de productos y servicios
11	Diseño de Crédito de Vivienda
12	Desarrollo de productos financieros innovadores y de alto impacto social.
13	Certificación ISO
<b>PROYECTOS DE LARGO PLAZO ( MAS DE 4 AÑOS)</b>	
14	Proyecto de mejoramiento de los procesos

Fuente: (COAC MAQUITA CUSHUN. LTDA, 2018, p. 62)

En la Tabla 8 se muestran los objetivos presentados en el plan estratégico de la cooperativa hasta el presente año. Si se observa, el objetivo estratégico 3 se encuentra asociado al proceso de responsabilidad social que la cooperativa le interesa desarrollar. Sin embargo, para dar cumplimiento al objetivo, dentro de los proyectos a corto y mediano plazo planteados por el organismo en la Tabla 8, no se encuentran proyectos destinados a este fin. Solo considera a mediano plazo desarrollar productos financieros con alto impacto en la sociedad.

Por otro lado, cuando se analiza la tabla de seguimiento de los proyectos plasmado en el plan estratégico de la entidad, se observa que solo ha avanzado un 1% por año desde el 2018, es decir no cuenta con desarrollo visible que impacte dentro del entorno cercano a la cooperativa. De forma general, no se aprecia dentro del plan estratégico de la cooperativa, proyectos específicos que desarrollen la responsabilidad social, ni existe evidencia de avance dentro del proyecto presentado que incursione directamente con la RSE.

**Tabla No 10. Muestra seleccionada para las entrevistas.**

<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Muestra escogida para efectuar entrevista.</b></li><li>• Responsable del Área de Talento Humano</li><li>• Responsable del Área Financiera</li><li>• Gerente General</li></ul>
<p>La muestra seleccionada fue escogida dentro de una población de 10 directores departamentales, un administrativo y 8 Directivos. Se seleccionaron estos funcionarios para realizar las entrevistas, ya que los mismos intervienen de manera directa en los temas relacionados con la RSE.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• RR.HH. Entre sus fusiones se incluyen los temas relacionados con la capacitación del personal, propuestas de planes de estudio e inclusión educativa de la sociedad.</li><li>• Finanzas: se encarga de revisar y gestionar presupuesto para los planes presentados.</li><li>• Gerente general: responsable de tramitar su aprobación con los demás directivos.</li></ul> <p>Las entrevistas se coordinaron personalmente, empleando grabación de audio para su posterior transcripción.</p>

**Elaborado por:** Rocío Curicama

### **Entrevista 1. Responsable del Área de Talento Humano**

La entrevista realizada al responsable del Departamento de Talento humano de la Cooperativa Maquita Cushun Ltda, de la ciudad de Ambato Parroquia Quisapincha, con el objetivo de indagar cuan involucrados se encuentra la cooperativa respecto a la Responsabilidad Social Empresarial, arrojó los siguientes resultados. La entrevistada refiere, que la entidad posee conocimiento sobre el tema de investigación, además cuentan con un plan estratégico que se modifica anualmente para dar cumplimiento a

los objetivos trazados referentes a la responsabilidad social, así como un programa de desarrollo profesional destinado a los colaboradores internos. Expresa que la COAC se siente comprometida con los temas sociales, así como una continua preocupación por la formación académica y la capacitación de sus colaboradores. Por otro lado, se destina un presupuesto anual para cumplir este propósito. De forma general comunica mediante la entrevista que el departamento de Talento Humanos se involucra directamente con los aspectos relacionados al tema.

### **Entrevista 2. Responsable del Área Financiera**

El responsable del Departamento Financiero de la Cooperativa Maquita Cushun Ltda, de la ciudad de Ambato Parroquia Quisapincha, expresa en la entrevista relacionada a la indagación del cumplimiento de la entidad con la Responsabilidad Social Empresarial, que dentro de la institución se tiene conocimiento sobre el tema, enuncia que la cooperativa como miembro de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) debe velar no solo por las necesidades de sus socios internos y externos, sino por el entorno general. Admite que, la entidad comprende su responsabilidad social, pero existen limitaciones de recursos que le impiden cumplir de forma más activa con este parámetro. Además, refiere que han mejorado el código de ética en aras de involucrar más a la cooperativa con el tema de la responsabilidad social. La entrevistada expone que existe un plan estratégico relacionado al tema de examen, pero que aún no se materializa. Expresa que la entidad se siente involucrada con la sociedad, pero que existe la necesidad de ampliar la cultura sobre el tema, incluyendo a los colaboradores internos y externos. Que, designan un presupuesto anual para solventar las necesidades de capacitación y de un plan de carreras para el personal interno, pero no se aplica completamente. Además, expresa que no tienen proyectos con organizaciones o alguna ONG para realizar labores sociales en conjunto.



### **Entrevista 3. Gerente General**

En la entrevista realizada al Gerente General de la Cooperativa Maquita Cushun Ltda, de la ciudad de Ambato Parroquia Quisapincha. El directivo expresa que, en el entorno cercano, así como a nivel de país los conocimientos referentes al tema de responsabilidad social no son muy amplios, así como la aplicación de los conceptos a nivel empresarial. Que sería de mucho aporte si las entidades superiores incursionaran de forma más directa en el tema. El gerente expresa que no cuentan actualmente con un plan estratégico para trabajar directamente lo referente a lo cuestionado, ya que han dado prioridad a las labores comerciales, y no han materializado el tema social. Pero independientemente de las limitaciones de recursos, el directivo expresa el compromiso que tiene la cooperativa con sus colaboradores y socios, al contar la entidad con una política de solidaridad y trabajo social recíproco. Además, explica que la cooperativa cuenta con presupuesto destinado a la capacitación de los colaboradores, aunque aún, no logran direccionar el tema hacia la responsabilidad social. Referente a si la entidad presenta un programa para desarrollar la habilidad y perfeccionar las labores de sus trabajadores, el directivo expone que se efectúa mediante el manual de colaboración de la cooperativa, pero que su metodología aún no se encuentra avalada. Además, expresa que la cooperativa aun no cuenta con proyectos de forma independientes o en conjunto con otras entidades, direccionadas al entorno cercano y la responsabilidad con la sociedad.

**Encuesta 1. Realizada a los socios externos de la Cooperativa Maquita Cushun Ltda, de la ciudad de Ambato Parroquia Quisapincha**

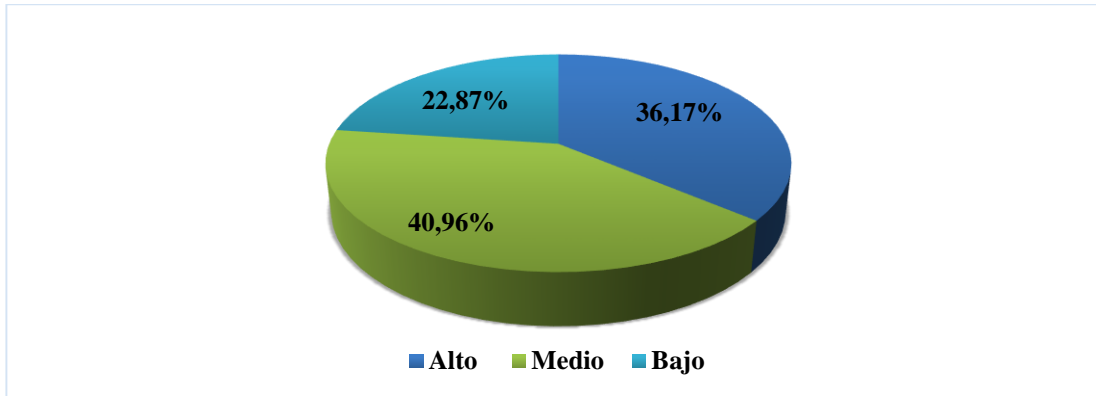


Gráfico N° 1. Pregunta 1. ¿Cuál es su nivel de conocimiento acerca de la Responsabilidad Social Empresarial?

Elaborado por: Rocio Curicama

En el Gráfico 1 al aplicar el cuestionario a una muestra de 188 clientes externos, el 40,96% indicó que poseían un nivel medio de conocimiento sobre la Responsabilidad Social, mientras el 36,17% aceptó tener una comprensión alta del tema y un 22,87% poseía bajo conocimiento.

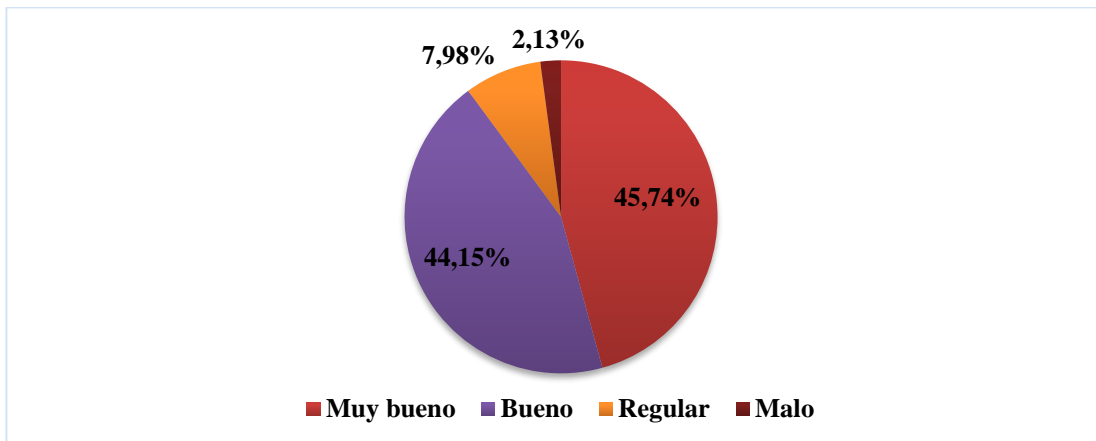


Gráfico N° 2. Pregunta 2. ¿Cómo considera usted el tratamiento de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda.?

Elaborado por: Rocio Curicama

En el gráfico 2 se observa que de un total de 188 encuestados un 45,74% considera muy bueno el tratamiento dado por la Cooperativa Maquita Cushun Ltda, de la ciudad

de Ambato Parroquia Quisapincha a la Responsabilidad Social Empresarial, mientras un 44.15% la califica de buena, un 7.98% y 2.13% de regular y malo.

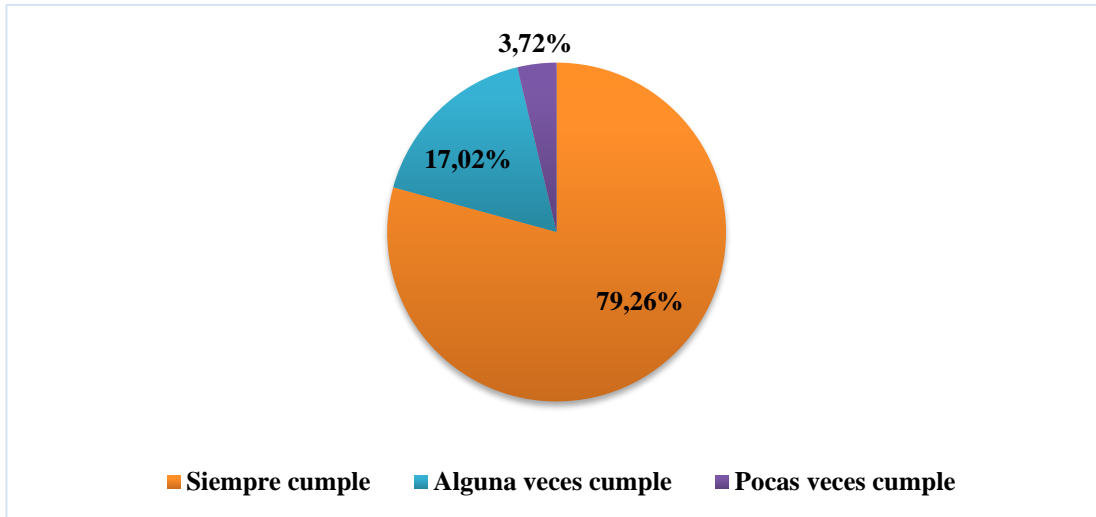


Gráfico N° 3. Pregunta 3. ¿La Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., cumple con sus derechos como cliente o socio de la misma?  
Elaborado por: Rocio Curicama

En el Gráfico 3 se aprecia que, del total de la muestra el 79.26% expresa que la cooperativa cumple con los derechos de sus clientes, un 17.02% refieren que algunas veces cumple, mientras un mínimo de 3.72% afirman bajo cumplimiento.



Gráfico 4. Pregunta 4. ¿Conoce usted si existe en la Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., un programa específico para la aplicación y desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial?  
Elaborado por: Rocio Curicama

El Gráfico 4 muestra que del total de la muestra un 28.72% refiere tener conocimiento sobre un programa destinado a la aplicación y desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial, el 36.70% informa que ha recibido información sobre el programa, mientras un porcentaje elevado que abarca 65 personas de la muestra, afirma desconocer su existencia.

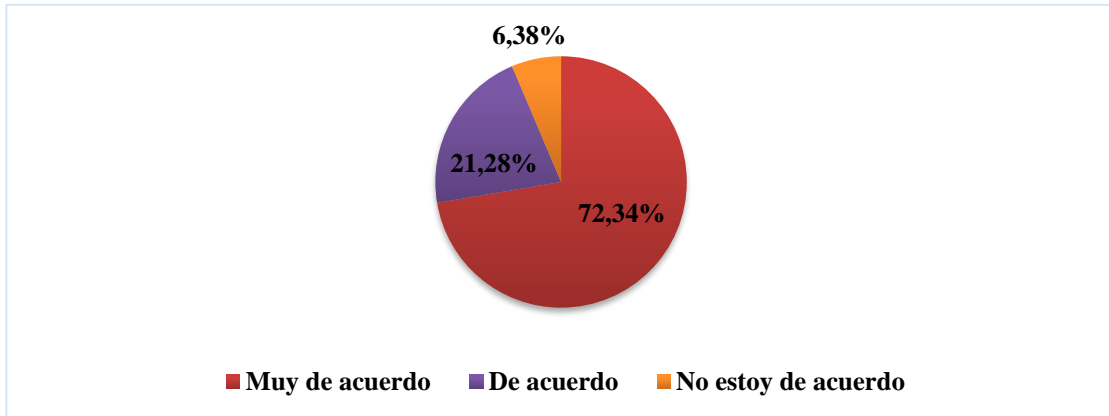


Gráfico N° 5. Pregunta 5. ¿Está usted de acuerdo con que la cooperativa realice proyectos sociales, ambientales o de otra índole junto al Gobierno, alguna ONG, o de manera independiente?  
Elaborado por: Rocio Curicama

Se les preguntó a los encuestados si estarían de acuerdo en la implicación de la cooperativa en proyectos ambientales y sociales, ya fuera de manera independiente o conjunta con otros organismos. Un 72.34% representado en el Grafico 5 estuvo muy de acuerdo, un 21.28% se mostró de acuerdo, mientras un 6.38% no lo considera factible.

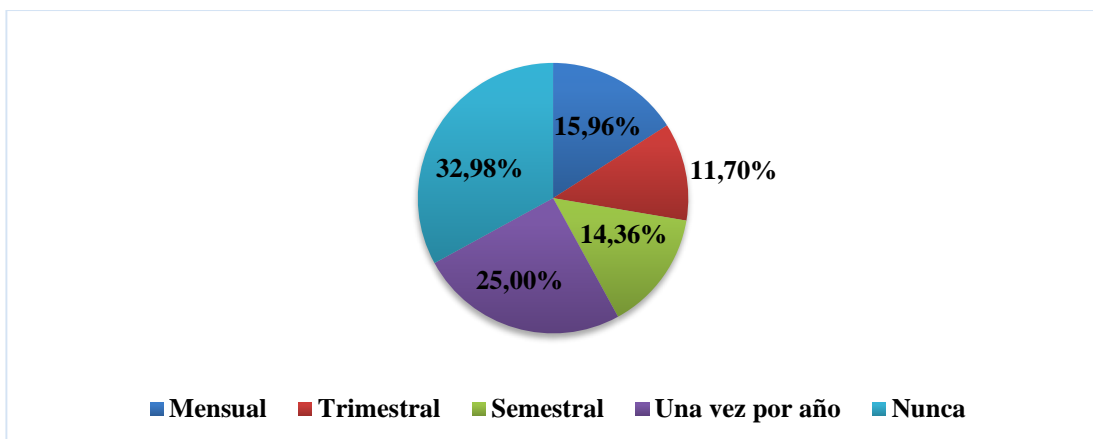


Gráfico N° 6. Pregunta 6. ¿Con qué frecuencia recibe información de parte de la Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., sobre el manejo de la Responsabilidad Social Empresarial en la entidad?  
Elaborado por: Rocio Curicama

Referente a la información proporcionada por la cooperativa sobre su proceder relacionado a la Responsabilidad Social, plasmada en el Gráfico 6, un 15.96% expresó mantenerse informado de forma mensual, un 11.70% adquiere los informes de manera trimestral, un 14.36% cada seis meses, un 25% una vez al año, mientras el 32.98% afirma no haber recibido nunca algún informe sobre el tema.

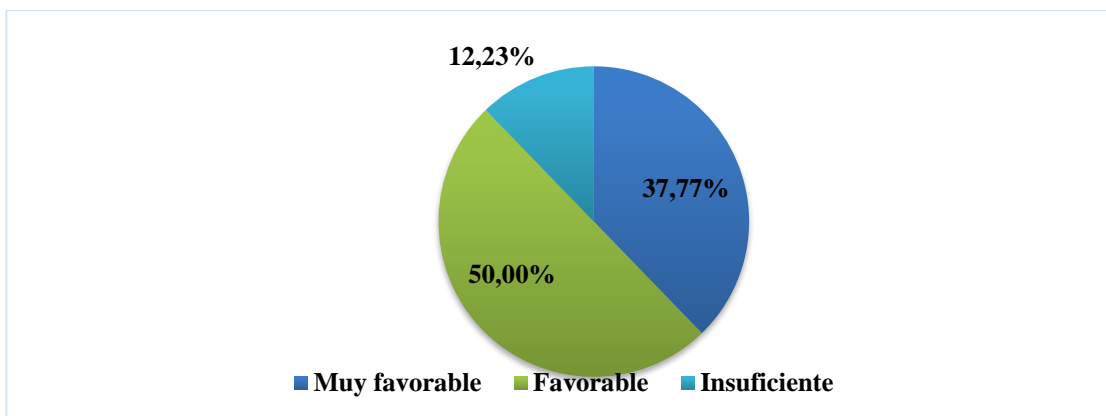


Gráfico N° 7. Pregunta 7. ¿Cómo califica el aporte de la Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., en términos de Responsabilidad Social Empresarial, a la ciudad de Ambato?  
Elaborado por: Rocio Curicama

En el Gráfico 7 se expone que, del total de la muestra un 37.77% califica la cooperativa en términos del aporte referente a la Responsabilidad Social Empresarial muy favorable, un 50% favorable, mientras un 12.23% la puntúa de insuficiente.

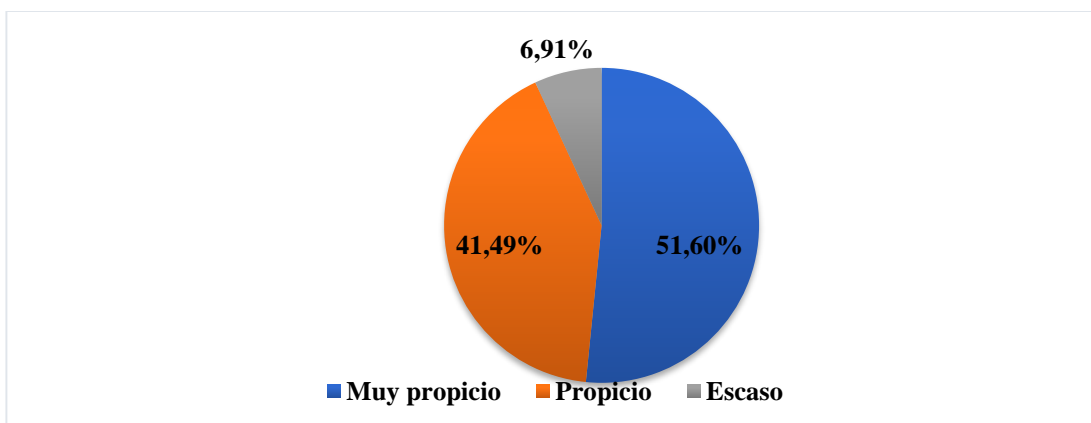


Gráfico N° 8. Pregunta 8. ¿Cómo considera su aporte a la Responsabilidad Social Empresarial, desde su posición de cliente o socio?  
Elaborado por: Rocio Curicama

En el Gráfico 8 se registra el aporte de los socios a la Responsabilidad Social Empresarial, de un total de 188 personas, 97 que corresponde a un 51.60% respondió que ha sido muy propicio, un 41.49% expresa que ha sido propicio mientras que el 6.91% afirma que escaso.

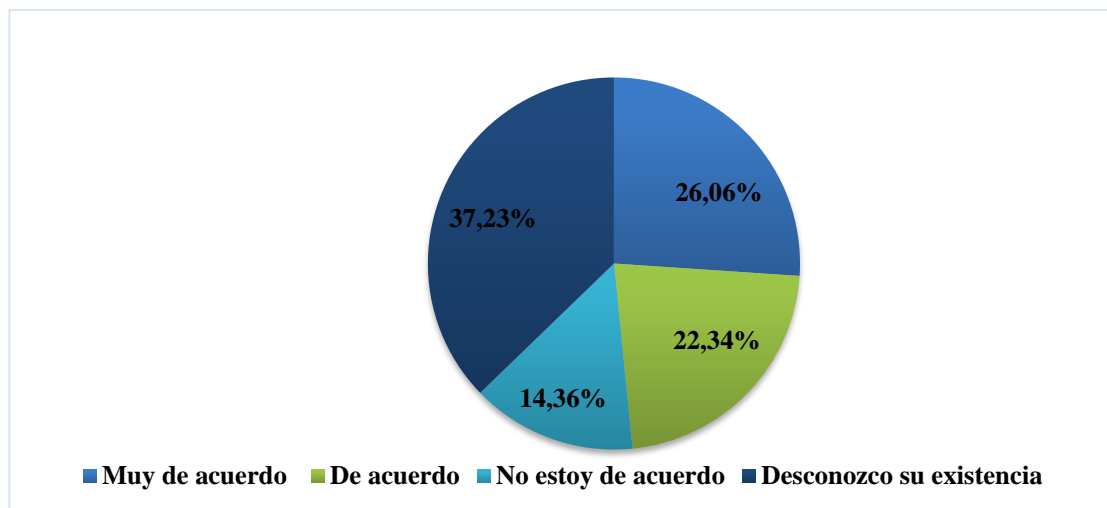


Gráfico N° 9. Pregunta 9. En caso de existir un programa para el manejo de la Responsabilidad Social Empresarial en la cooperativa. ¿Está usted de acuerdo con los métodos y planes que utiliza la entidad para incursionar en la Responsabilidad Social Empresarial?  
Elaborado por: Rocio Curicama

En el Gráfico 9, según los encuestados que afirmaron la existencia de un programa sobre el manejo de la Responsabilidad Social en la entidad, el 26.06% se encuentra muy de acuerdo con los planes, un 22.34% se encuentra de acuerdo mientras un 14.6% expresa no estar de acuerdo y un 37.23% desconoce que exista.

**Encuesta 2. Realizada a los colaboradores internos de la Cooperativa Maquita Cushun Ltda, de la ciudad de Ambato Parroquia Quisapincha**

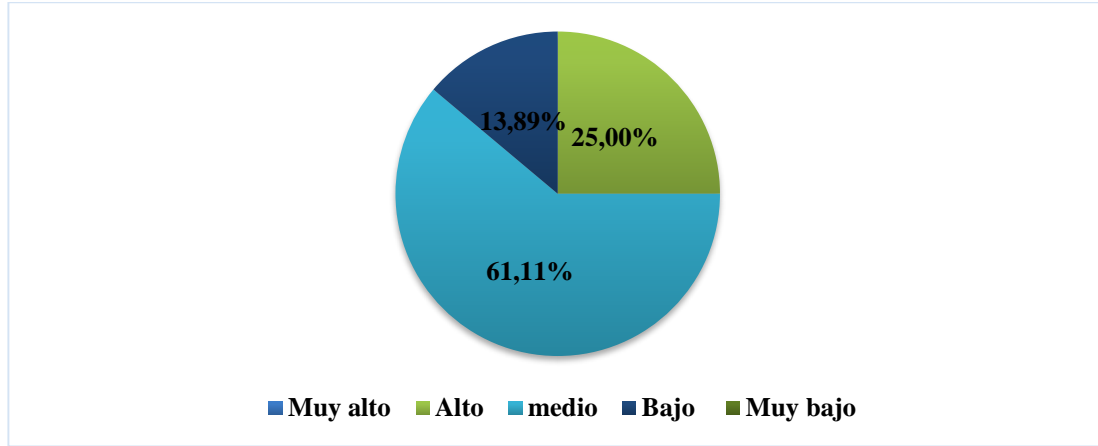


Gráfico N° 10. Pregunta 1. ¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre el tema de la Responsabilidad Social Empresarial?  
Elaborado por: Rocio Curicama

En el Gráfico 10 se observa que de un total de 36 encuestados, el 61.11% admite tener un conocimiento medio relacionado a la Responsabilidad Social Empresarial, un 13.89% bajo y un 25% un nivel muy bajo.

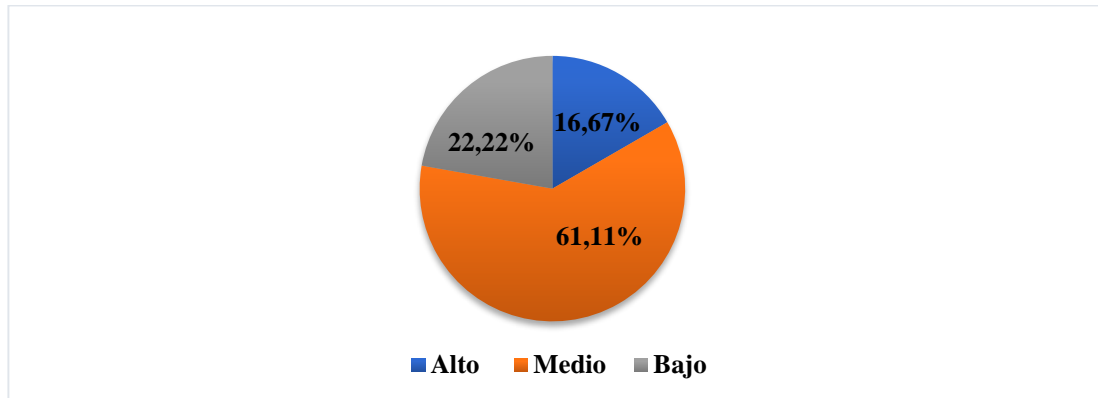


Gráfico N° 11. Pregunta 2. Evalúe, según su experiencia, el nivel de cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial, en la Cooperativa de Ahorro y crédito Maquita Cushum Ltda.  
Elaborado por: Rocio Curicama

En el Gráfico 11 se registra que, de 36 colaboradores 22 sitúa a la cooperativa en un nivel medio de cumplimiento sobre el tema de la Responsabilidad Social Empresarial, un 16.67% cree que es muy alto, mientras que el resto lo califica de muy bajo.

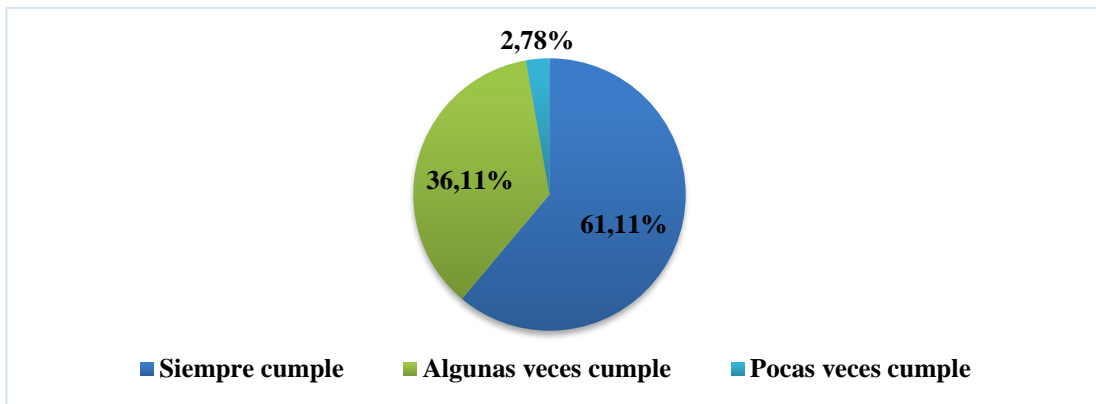


Gráfico N° 12. Pregunta 3. ¿Cumple la Cooperativa de Ahorro y crédito Maquita Cushum Ltda., con sus deberes y derechos como cliente o socio de la misma?  
Elaborado por: Rocio Curicama

Del total de la muestra expuesta en el Gráfico 12, el 61.11% expresa que la cooperativa cumple con los derechos de sus clientes, un 36.11% refieren que algunas veces cumple, mientras un de 2.78% afirman que pocas veces cumple.

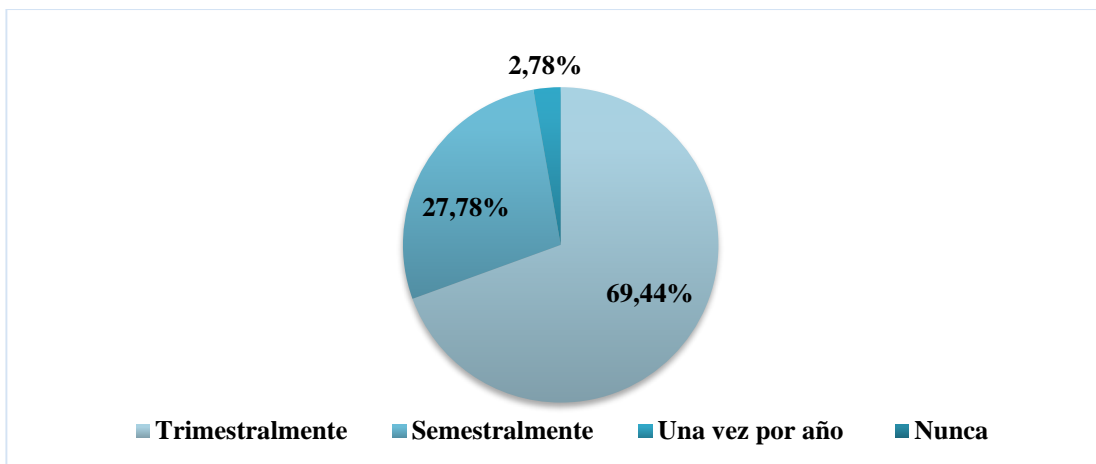


Gráfico N° 13. Pregunta 4. ¿Con que frecuencia recibe capacitación por parte de la cooperativa para cumplir sus funciones o mejorar habilidades?  
Elaborado por: Rocio Curicama

En el Gráfico 12, se registró, según la muestra cuestionada, que el 69.44% afirma que recibe capacitación de forma trimestral para mejorar habilidades y cumplir con sus funciones, el 27.78% que la recibe dos veces por año mientras un 2.78% acepta recibirla anualmente.



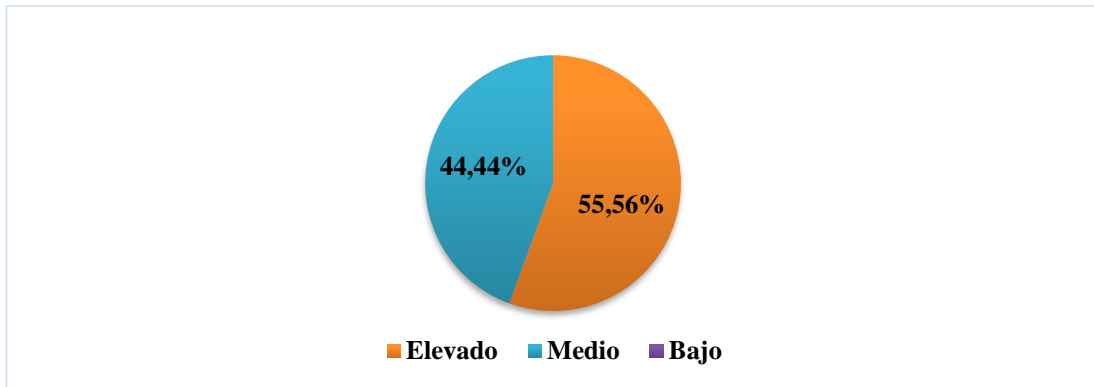


Gráfico N° 14. Pregunta 5. ¿Cuál es nivel de preocupación de la Cooperativa de Ahorro y crédito Maquita Cushum Ltda. por las condiciones físicas y sanitarias de los trabajadores?  
Elaborado por: Rocio Curicama

En el Gráfico 14 se observa que, los encuestados, al cuestionar la preocupación de la cooperativa sobre las condiciones físicas y sanitarias de los colaboradores internos, el 55.56% refiere que es muy elevado y un 44.44% lo sitúa en un nivel medio.

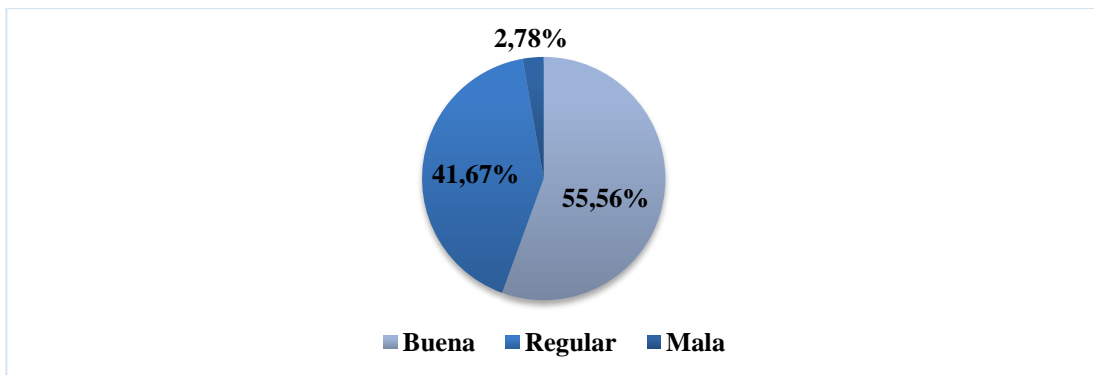


Gráfico N° 15. Pregunta 6. Califique la aportación de la Cooperativa de Ahorro y crédito Maquita Cushum Ltda., en cuanto a la Responsabilidad Social Empresarial, a favor de la ciudad de Ambato.  
Elaborado por: Rocio Curicama

De los 36 encuestados registrados en el Grafico 15, el 55.56% expresa que el aporte de la entidad relacionada a la Responsabilidad Social Empresarial es bueno, un 41.67% la califica de regular mientras un 2.78% refiere que es mala.

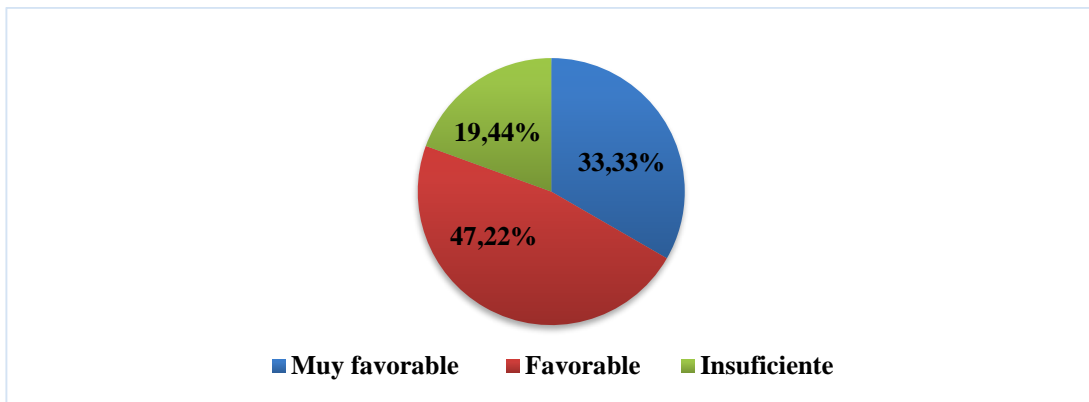


Gráfico N° 16. Pregunta 7. ¿Cómo considera su aporte a la Responsabilidad Social Empresarial, desde su posición de trabajador?  
Elaborado por: Rocio Curicama

En el Gráfico 16 se aprecia que de los 36 colaboradores internos que se le cuestionó su aporte referente a la Responsabilidad Social Empresarial, un 47.22% afirmó que es favorable, un 33.33% la califica de muy favorable, mientras el resto cree que no es suficiente.

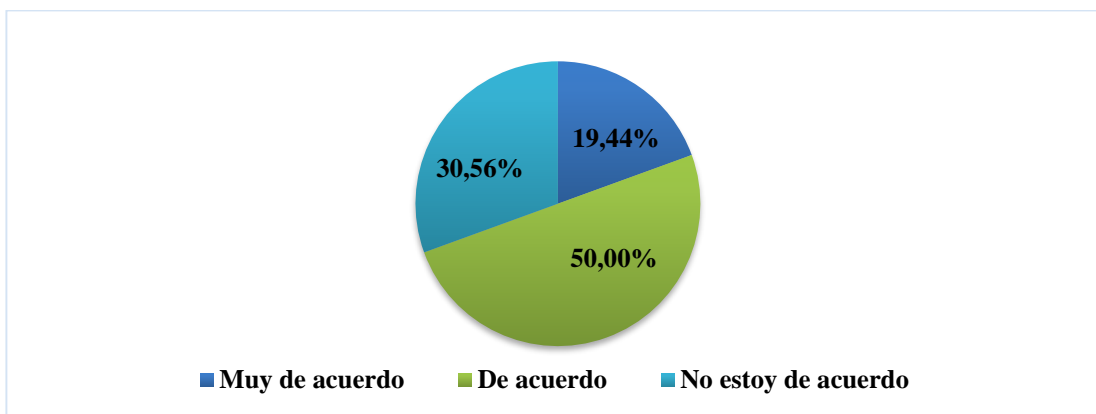


Gráfico N° 17. Pregunta 8. ¿Está de acuerdo con los métodos y planes que utiliza la entidad para incursionar en la Responsabilidad Social Empresarial?  
Elaborado por: Rocio Curicama

Del total de 36 colaboradores registrados en el Gráfico 17, el 50% se encuentra de acuerdo con los métodos y planes asignados para dar cumplimiento a la responsabilidad social. Un 19.44% se encuentra muy de acuerdo mientras el 30.56% no está satisfecho con el proceder de la cooperativa.

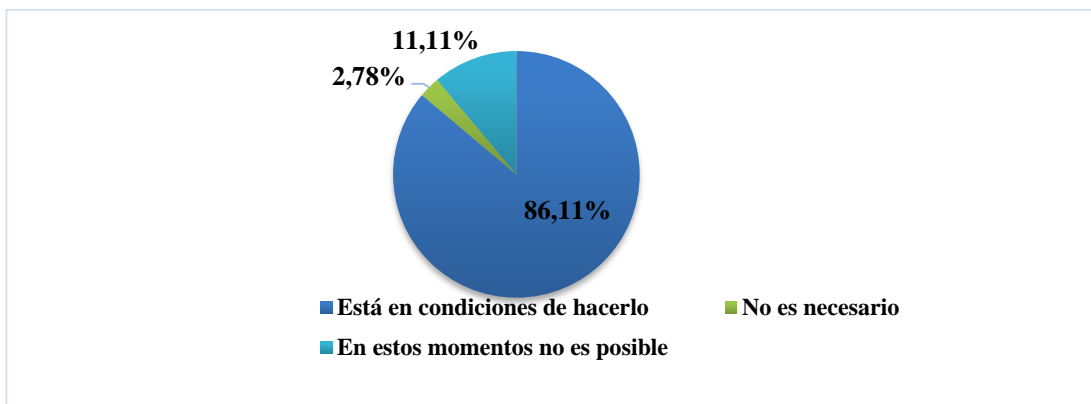


Gráfico N° 18. Pregunta 9. ¿Cree usted que la Cooperativa de Ahorro y crédito Maquita Cushum Ltda., puede optimizar sus planes estratégicos para beneficiar a los trabajadores y dar mejor cumplimiento a la Responsabilidad Social Empresarial?  
Elaborado por: Rocio Curicama

En el Gráfico 18, según los cuestionados, un 86.11% cree que la cooperativa puede optimizar sus planes, buscando el beneficio de sus colaboradores y una mayor inclusión en el tema de Responsabilidad Social, mientras un 11.11% cree que en el presente no es posible y un 2.78% afirma que no es necesario.

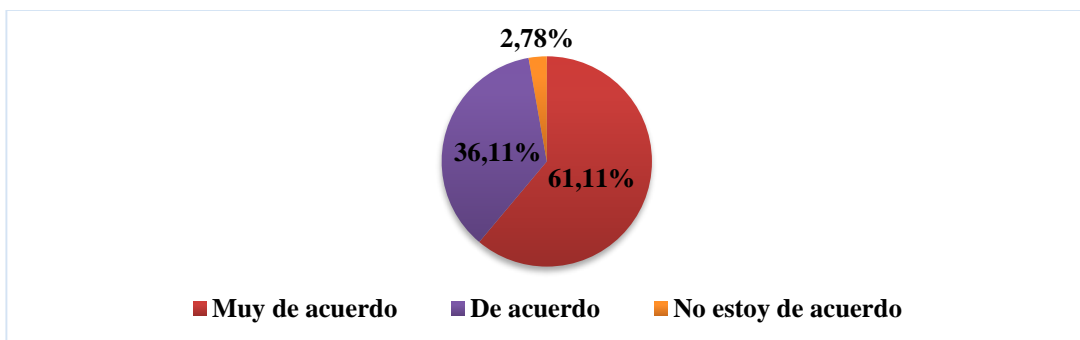


Gráfico N° 19. Pregunta 10. ¿Está usted de acuerdo con que la Cooperativa de Ahorro y crédito Maquita Cushum Ltda., realice proyectos sociales, ambientales o de otra índole junto al Gobierno, alguna ONG, o de manera independiente?  
Elaborado por: Rocio Curicama

En el Gráfico 19, se les preguntó a los colaboradores si estarían de acuerdo en la implicación de la cooperativa en proyectos ambientales y sociales, ya fuera de manera independiente o conjunta con otros organismos. Un 61.11% estuvo muy de acuerdo, un 36.11% se mostró de acuerdo mientras un 2.78% no lo está.

## **Conclusiones del Capítulo II**

El análisis del plan estratégico con fecha 2018-2021 de la cooperativa de examen, arrojó que existe una contemplación muy superficial referente a la Responsabilidad social empresarial, en los objetivos estratégicos y en la proyección de los planes para dar cumplimiento a los mismos. Solo existe una proyección a mediano plazo, cumplida al 1% cada año desde el 2018.

En el plan presentado por la cooperativa no se encontró evidencia de planificación dentro de los planes estratégicos de la cooperativa que abarquen los temas sociales, como el ambiental, educacional, laboral o presupuesto alguno destinado a estas funciones de RSE.

Al analizar las aportaciones de los entrevistados, se pudiera decir que la entidad cuenta con un plan estratégico con el objetivo de incursionar en la Responsabilidad Social Empresarial, sin embargo, no es posible su aplicación total, ya que no cuentan con fondos asignados para materializar los acuerdos. Aunque, en la esfera vinculada a los trabajadores procuran cumplir con los factores que optimizan la actividad y protección de sus colaboradores internos. Así mismo, expresan que no cuentan con proyectos sociales con otras organizaciones u ONG.

Por otro lado, las encuestas a los colaboradores internos mostraron un marcado desconocimiento de los trabajadores con el tema de estudio. Un gran porcentaje catalogó la incursión de la cooperativa en las labores sociales como media, no obstante, la mayoría refirió que la cooperativa siempre cumple con las exigencias de los clientes o socios. Así mismo la muestra refiere que el nivel de preocupación de los directivos con sus colaboradores respecto al entorno en que se desarrollan y las condiciones físicas sanitarias son buenas.

## **CAPITULO III**

### **PROPUESTA**

Tema: Plan para la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial enfocado en la Planificación Estratégica de la Cooperativa Maquita Cushun LTDA.

ISO 26000 se considera una de las guías de implementación de RSE más importantes y completos actualmente disponibles (ISO, 2010). Esta guía se considerará apropiada para ser implementada en cualquier organización que busque desarrollar la responsabilidad social. Razón para que la presente investigación, opta por emplear su metodología en el plan de acción para la actual propuesta de RSE.

Los principios de la ISO se considera dentro de la RSE son:

- Rendición de cuentas;
- Transparencia;
- Comportamiento Ético;
- Respeto a los intereses de las partes interesadas;
- Respeto al principio de legalidad;
- Respeto a la normativa internacional de comportamiento;
- Respeto a los derechos humanos (ISO, 2010, p. 2).

Seguidamente se expone la propuesta para la inserción dentro de la planificación estratégica de la Cooperativa Maquita Cushun LTDA, el tratamiento a la Responsabilidad Social Empresarial. Dicho plan propone atender las falencias internas detectadas, durante la investigación realizada, pero que a su vez tienen connotación externa.

Este material sirve de apoyo a la gerencia de la Cooperativa Maquita Cushun LTDA, teniendo en cuenta que en la actualidad no se aplica un programa que contemple la RSE dentro de la entidad, aunque los directivos manifiestan que, si lo tienen, pero no está en práctica. Por otro lado, tras la aplicación de esta propuesta la cooperativa estará en mejores condiciones, aun cuando no erradique todos los problemas que presenta.

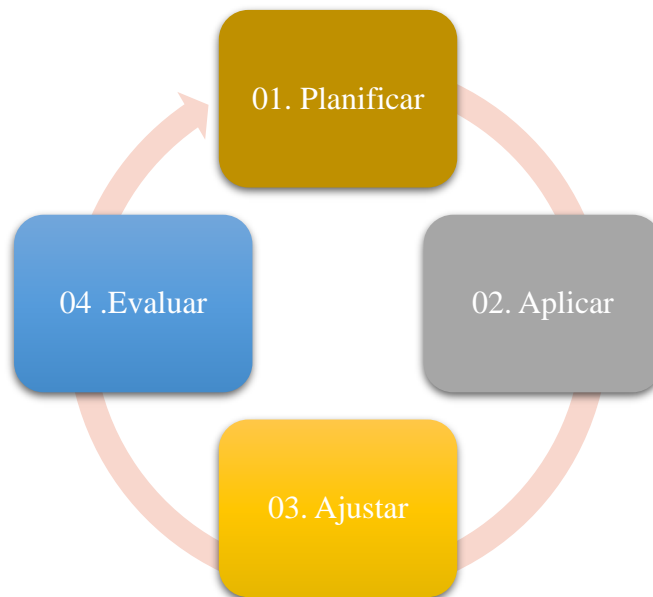
- **Objetivo General**

- Desarrollar un plan de Responsabilidad Social enfocado en la Planificación Estratégica de la Cooperativa Maquita Cushun LTDA.

- **Objetivos específicos**

- Planificar la gestión organizacional de la Cooperativa Maquita Cushun LTDA, estableciendo políticas para el funcionamiento interno.
- Aplicar indicadores de gestión y comunicar los resultados a los grupos de interés.
- Ajustar los planes buscando la mejora continua.
- Evaluar las medidas adoptadas para determinar las fallas persistentes o surgidas durante el periodo de gestión analizado.

Los elementos que intervienen en el plan propuesto se presentan a continuación.



#### 01. Planificar

- Procedimiento documental
- Ordenamiento
- Establecimiento de políticas
- Estudio de los grupos de interés

#### 02. Aplicar

- Coordinación de proyectos
- Fijar indicadores
- Notificación sobre la gestión

#### 03. Corregir

- Mejora continua

#### 04. Evaluar

- Valorar la gestión



# Plan de Responsabilidad Social Empresarial enfocado en la Planificación Estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun LTDA.

Ambato, 2021



## 0.1 Planificar


### 1.1 Procedimiento documental

- **Objetivo**

Elaborar los documentos guía para la aplicación de un Plan de la Responsabilidad Social Empresarial<sup>1</sup> en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun LTDA.

#### 1.1.1 Determinación de políticas

Los documentos deben estar desarrollados con los elementales puntuales para su identificación. Mismos que presentaran el siguiente formato.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MAQUITA CUSHUN LTDA.	Fecha: __/__/__/__ Pág. X de X
	Plan de Responsabilidad Social Empresarial	Versión 1.0

1. Logo de la entidad
2. Nombre de la organización
3. Fecha de elaboración
4. Número de páginas que integran el documento
5. Tipo de documento
6. Numero de versión u edición

Cerrando cada sección o parte con las firmas de los involucrados en cada proceso.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

---

<sup>1</sup> En adelante RSE

## 1.2 Ordenamiento

- **Objetivo**

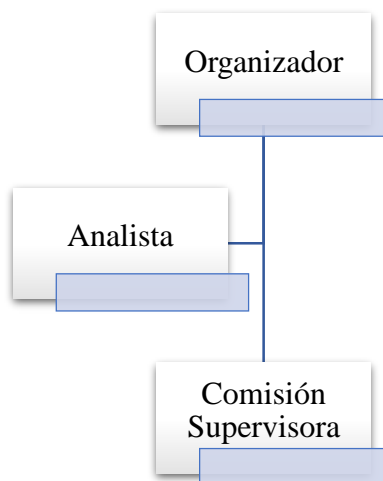
Organizar las actividades y los responsables de la aplicación del Plan de RSE en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun LTDA.

### 1.2.1 Determinación de políticas

Los encargados de velar por la aplicación, control y evaluación del Plan de RSE en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun LTDA, serán elegidos de la siguiente forma:

- a) El personal debe pertenecer a la organización.
- b) Los elegidos para la Comisión Supervisora no pueden ser miembros de la dirección.
- c) Seleccionar un empleado para colaborar con la Comisión Supervisora, con un año de experiencia en la entidad.
- d) La Comisión Supervisora realizara reuniones por lo menos una vez al año para analizar los resultados de la aplicación del Plan de RSE, reestructurar el plan y trazar un nuevo cronograma para el periodo siguiente.

### 1.2.2 Organigrama de los responsables de la aplicación del Plan de RSE



## **ORGANIZADOR**

### **FUNCIONES**

- Socializar y avivar la participación entre los empleados para una adecuada aplicación de la RSE en la entidad.
- Confeccionar informes sobre las actividades de RSE ejecutadas habitualmente y presentarlas a la dirección.
- Coordinar y presidir reuniones corrientes o cuando se demande.
- Coordinar capacitaciones necesarias que promueva la socialización de los empleados con los apartados de la RSE.
- Tramitar ante los directivos el consentimiento de planes referentes a RSE y la inversión necesaria para el adecuado establecimiento del Plan de RSE.
- Examinar los resultados de las acciones ejecutadas por la Comisión Supervisora.
- Coordinar la preparación apropiada de los indicadores para el Plan de RSE.

### **PERFIL**

- Trabajo en equipo
- Proyección y organización
- Capacidad de observación
- Liderazgo
- Versátil
- Educación: Nivel superior
- Experiencia requerida, mínimo un año en actividades análogas.

**TITULO PROFESIONAL**

Superior

**EXPERIENCIA**

1 año

## **ANALISTA**

### **FUNCIONES**

- Revisión y actualización de expediente concerniente a las actividades ejecutadas sobre RSE.
- Informar al personal de la empresa, socios externos e internos mediante el medio de comunicación escogido, sobre los procedimientos ejecutados acerca de la responsabilidad social de la organización.
- Almacenar y actualizar información acerca de los grupos de interés.
- Comprobar que el personal que actúa en la comisión tenga conocimiento sobre los planes y objetivos trazados.

### **PERFIL**

- Trabajo en equipo
- Conocimiento de tecnología informática
- Conocimiento de RRHH
- Versatilidad
- Educación: Nivel superior o títulos a fines con el área
- Experiencia no se requiere

**TITULO PROFESIONAL**

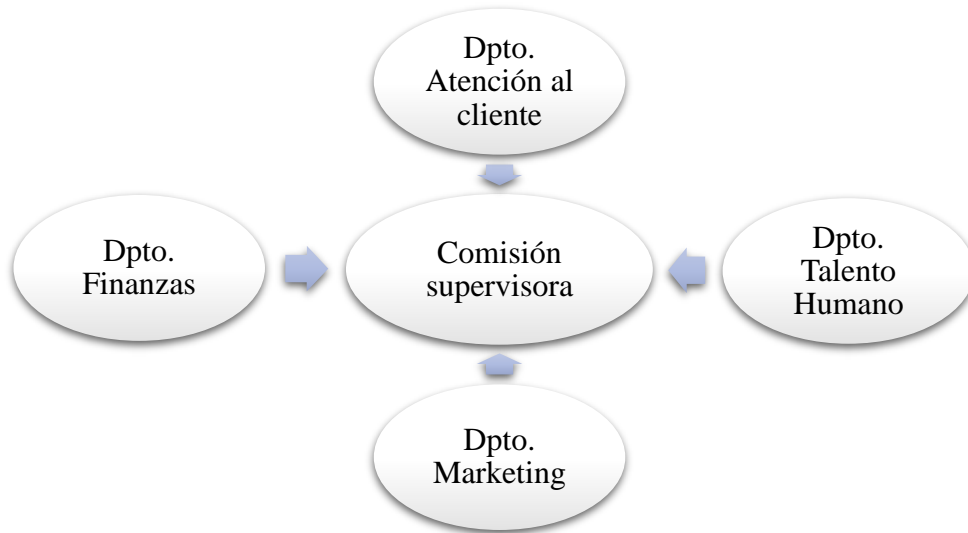
Superior

**EXPERIENCIA**

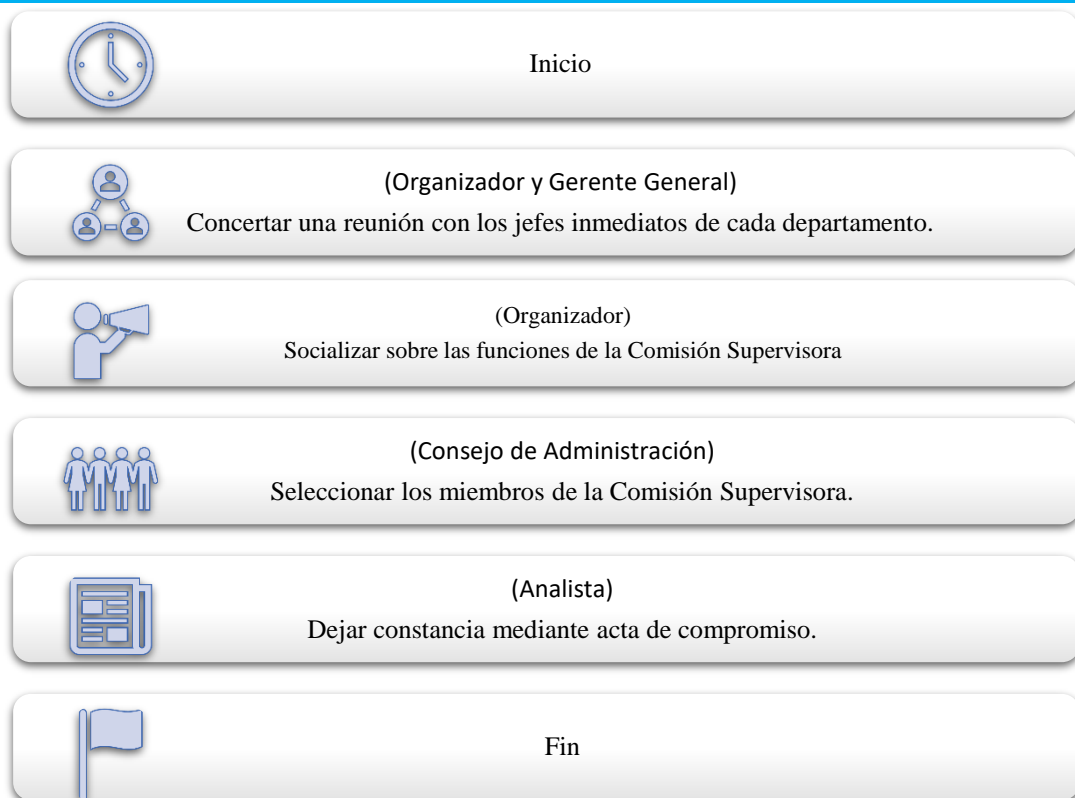
1 año

### 1.2.3 Selección de la Comisión Supervisora

Para la conformación de la Comisión Supervisora se seleccionará a un representante de cada departamento de la cooperativa, exceptuando a los integrantes de la dirección.



### 1.2.4 Mapa del proceso



### 1.3 Establecimiento de políticas

- **Objetivo**

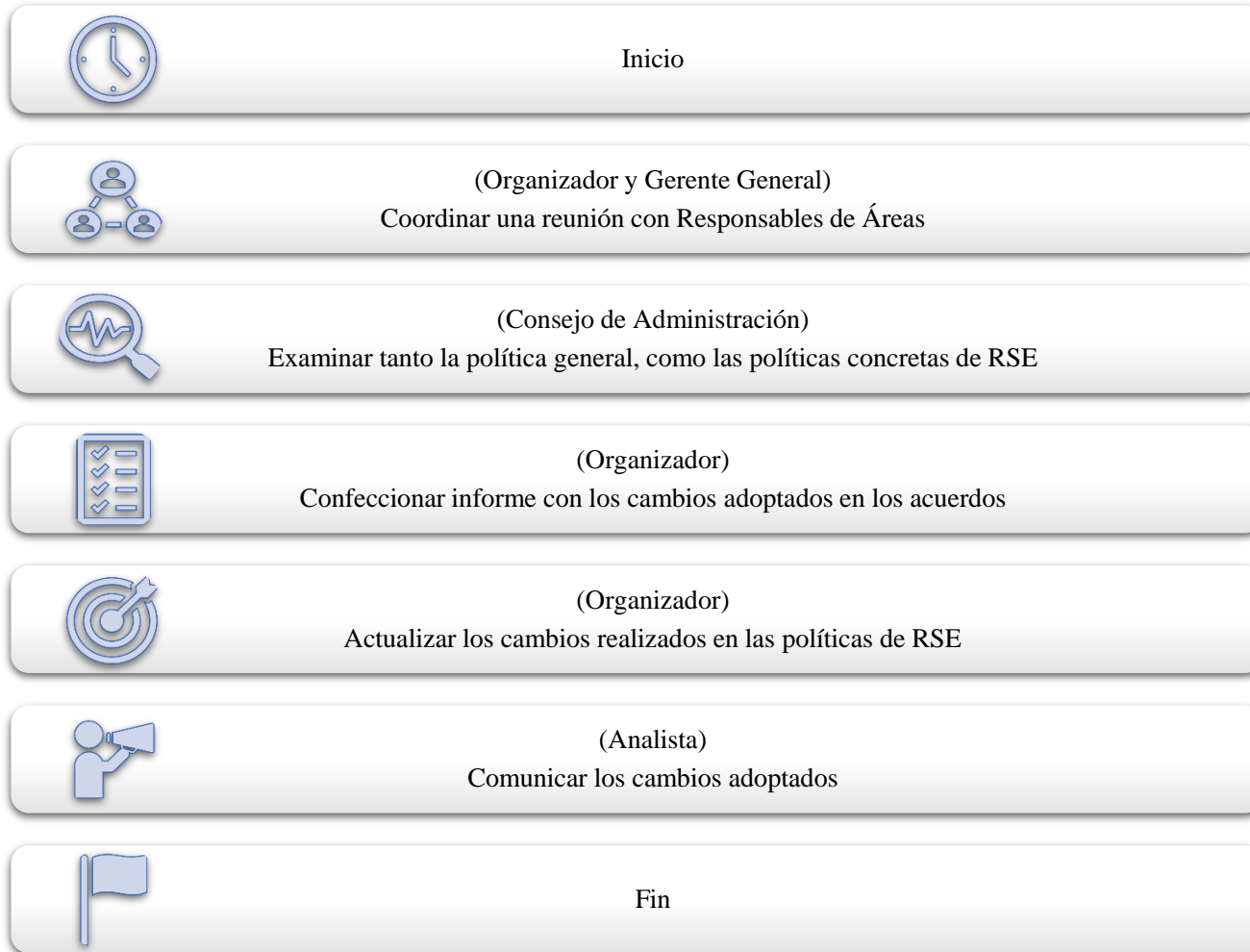
Establecer los lineamientos para las políticas de implementación del Plan de RSE en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun LTDA.

#### 1.3.1 Determinación de políticas

Estas directrices están enfocadas a direccionar la aplicación por parte de la cooperativa de la RSE de forma exhaustiva.

- Compromiso de la entidad orientada a satisfacer las necesidades de socios, talento humano, colaboradores, entorno, medio ambiente y grupos de interés.
- Instaurar la RSE como un valor regulado que abarca toda la institución, enfocada en la calidad del servicio y perfeccionamiento.
- Vincular los principios fundamentales de la RSE, como son:
  - Transparencia
  - Actuar sobre los principios éticos
  - Cumplimiento de la legislación vigente
  - Cuidado y respeto hacia las exigencias de los socios internos y externos
  - Informe anual de RSE
- Trabajar en base a cada parámetro expuesto a continuación
  - Creación y progreso
  - Acción y procesos
  - Marketing y mercadeo
  - Prestación de servicios
  - Provisión
  - Capital Humano
  - Tecnologías
  - Construcciones
  - Medio Ambiente.
  - Derechos Humanos

### 1.3.1.1 Mapa del proceso



## **1.4 Estudio de los grupos de interés**

### **Objetivos**

- Reconocer los grupos de interés afines a la cooperativa.
- Establecer un procedimiento para entender las necesidades y aspiraciones de los grupos de interés.
- Gestionar procedimientos con el objetivo de compensar las necesidades y aspiraciones de los grupos de interés.

### **1.4.1 Determinación de políticas**

#### **Reconocimiento de los grupos interesados**

- a) Inclusión de los grupos de interés local.
- b) Análisis periódico de las necesidades de los grupos de interés.
- c) La organización acogerá los intercambios con los grupos de interés, según sus necesidades y aspiraciones en los distintos escenarios trabajo.

### 1.4.1.1 Mapa del proceso

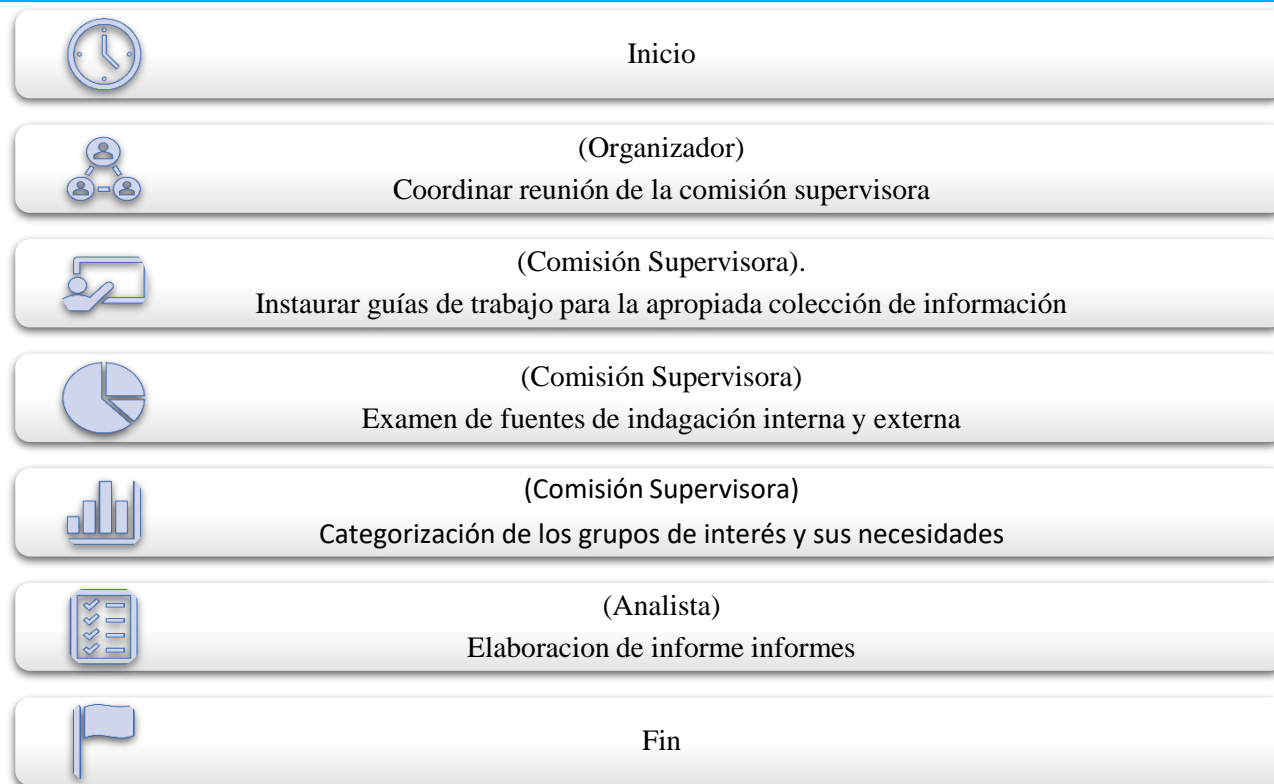




### Procedimiento para entender las necesidades y aspiraciones de los grupos de interés.

Para este fin es necesario obtener información que permita caracterizar los grupos de interés y atender sus necesidades y expectativas de forma individual.

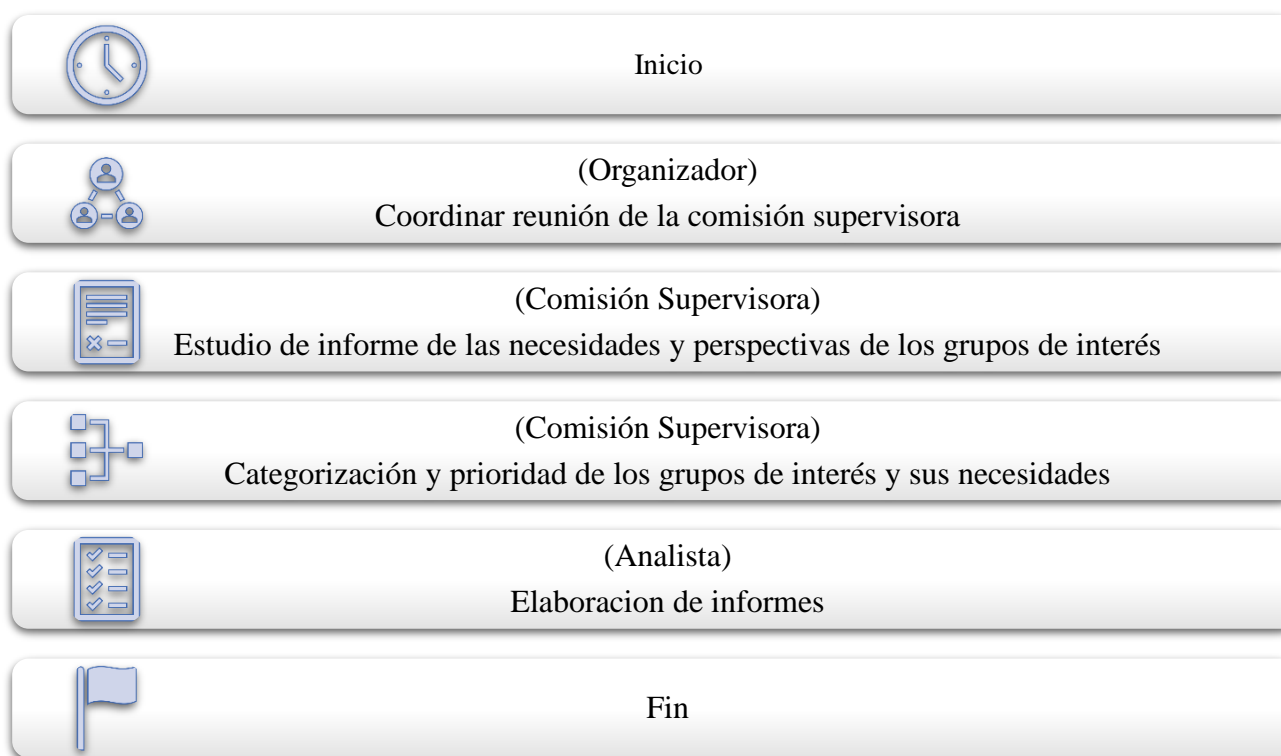
#### 1.4.1.2 Mapa del proceso



## Guía para atender las necesidades y aspiraciones de los grupos de interés.

Una vez reconocidos y establecidos los grupos de interés inherentes a la organización, se procederá a atender las necesidades y aspiraciones de estos.

### 1.4.1.3 Mapa del proceso



## 02. Aplicar

### 2.1 Coordinación de proyectos

- **Objetivo**

Establecer los lineamientos para la gestión de los planes relacionados a la aplicación de la RSE en la Cooperativa Maquita Cushun LTDA.

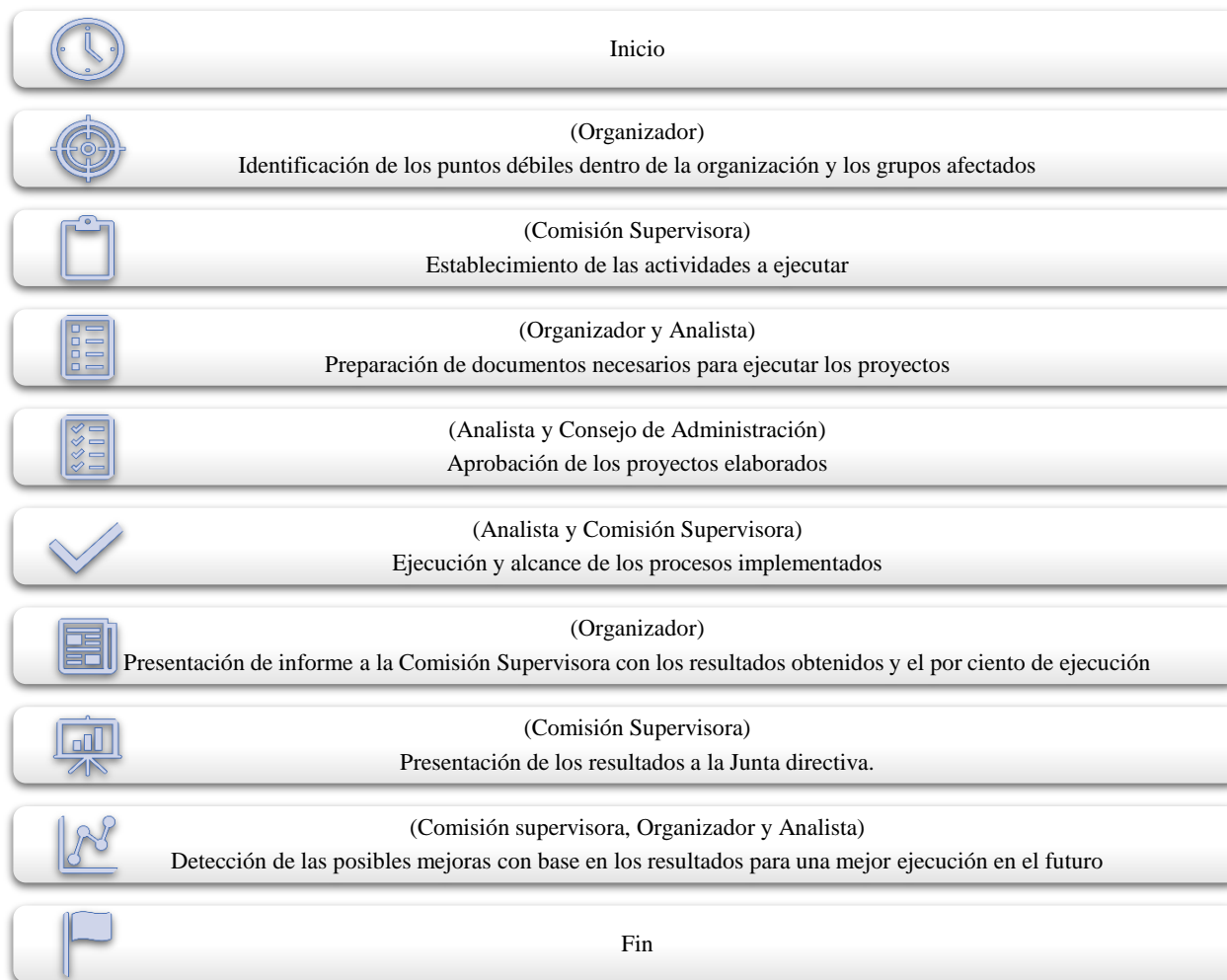
#### 2.1.1 Determinación de políticas

##### **Directrices para la gestión de la RSE.**

- a) Establecimiento de proyectos para la mejora de la gestión de la cooperativa enfocado en los indicadores de RSE.
- b) Creación de una Comisión Supervisora responsable de evaluar los planes elaborados por el Organizador y aprobados por el Analista.
- c) Asimismo, esta Comisión Supervisora, controlará cada etapa de las actividades previstas, a través de la rendición de cuentas del Organizador y al Analista.
- d) Prestar especial atención a la RSE, a la cooperación entre cooperativas y a la participación económica de los miembros, por ser estos los puntos más débiles detectados a través de la implementación de instrumentos de investigación.
- e) Se implementarán los planes en los plazos establecidos por la comisión supervisora, los cuales solo serán aplazados por la ocurrencia de algún fenómeno natural o la previa notificación y justificación fundamentada de las causas para su aplazamiento.
- f) Los resultados obtenidos serán presentados a través de un informe anual, (sustentado con información proporcionada por cada responsable), en un plazo no mayor a 30 días posteriores al término del año, ante la Comisión Supervisora creada.

- g) En el caso de no ser aprobado el informe, la comisión supervisora dará un plazo de 15 días adicionales para corregir las observaciones realizadas a este, siempre y cuando no se alteren los resultados obtenidos y allí plasmados
- h) Los resultados finales serán mostrados a la dirección de la cooperativa con las respectivas medidas a tomar para erradicar las falencias detectadas

## 2.1.2 Mapa de proceso



## 2.2 Fijar indicadores<sup>2</sup>

- **Objetivo**

Establecer los indicadores de gestión para la evaluación de la RSE en la Cooperativa Maquita Cushun LTDA, así como las políticas para su análisis periódico.

### 2.2.1 Determinación de políticas

#### **Directrices para la elaboración del Plan de RSE, divulgación y comprobación.**

- a) Los indicadores a evaluar podrán ser modificados si la Junta Directiva así lo determina, incorporando o eliminando, nunca antes del término del periodo evaluado, es decir, solo antes de comenzar un nuevo periodo de evolución de la RSE.
- b) Aunque el periodo de evaluación debe ser anual, la cooperativa tiene la libertad de establecer un lapso de evolución menor, siempre y cuando se sienta en condiciones para efectuar el proceso.
- c) La Comisión Supervisora se encarga de determinar las responsabilidades para cada periodo de evaluación, estableciendo plazos y términos de comprobación.
- d) Los principales resultados obtenidos tras la aplicación del plan, serán informados a todos los interesados e involucrados de alguna forma con la cooperativa, a través de los canales de información digitales, evitando el uso de documentos impresos, realizando un aporte al cuidado del medio ambiente.
- e) De igual forma, todo el contenido de los resultados de cada periodo se podrá encontrar en un repositorio habilitado en la página web de la cooperativa.

---

<sup>2</sup> Los indicadores a medir se encuentran en el Anexo 1 de este plan.

## 2.2.2 Mapa del proceso



## 2.3 Notificación sobre la gestión

- **Objetivo**

Definir las políticas de comunicación eficaz para la gestión de la cooperativa a los interesados internos y externos.

### 2.3.1 Determinación de políticas

#### Directrices de comunicación en la gestión

- a) Compromiso en mantener una información transparente de la gestión, tanto para los logros alcanzados en cada periodo como la comunicación de las dificultades presentadas en el mismo.
- b) El documento rector de la información y la gestión será el Plan de RSE en conjunto con el Plan Estratégico anual de la entidad, los cuales podrán ser consultados en la página web de la cooperativa al final del término de cada periodo evaluado.
- c) Solo se empleará la plataforma digital de la institución para la difusión de actividades e información, así, como las redes sociales para la divulgación de proyectos en los cuales se involucre la comunidad. De esta forma se busca emplear la menor cantidad posible de materiales que provocan una mayor contaminación al planeta.
- d) Si fuera necesario se empleará el uso de medios de comunicación de difusión masiva para dar a conocer información pertinente para los clientes y socios.



## 2.3.2 Mapa de procesos



Inicio



(Comisión supervisora)  
Agrupación y organización de la información.



(Analista)  
Identificar a quien va dirigida la información que se publica.



(Comisión supervisora)  
Seleccionar la información necesaria para el público seleccionado



(Consejo de Administración, Comisión Supervisora y Responsable de Marketing)  
Alcanzar la aprobación para la difusión de la información.



(Responsable de Marketing)  
Difundir la información a través de los canales preestablecidos.



(Analista y Responsable de Marketing)  
Medir el alcance de la difusión de la información  
a través de encuestas por las diferentes vías electrónicas.



Fin

## 03. Corregir

### 1.3 Mejora continua

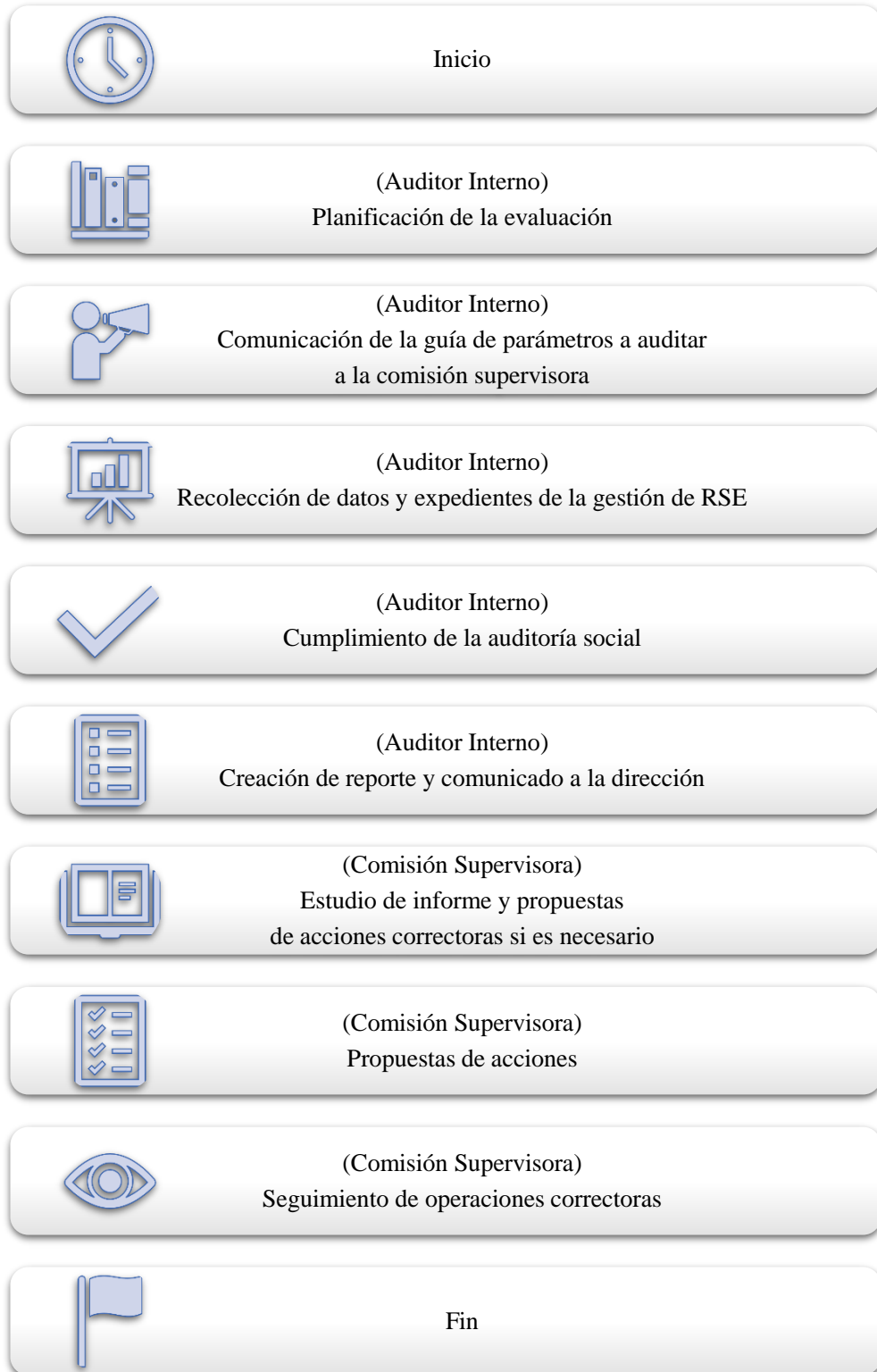
- **Objetivo**

Proveer un método para identificar, examinar, corregir no conformidades viables de la entidad en materia de RSE.

#### 1.3.1 Determinación de políticas

- La RSE necesita de un trabajo continuo hacia el perfeccionamiento, por tal causa la entidad controlará habitualmente su desempeño socio-económico y ambiental para definir alteraciones respecto a lo proyectado y establecer métodos correctivos que induzcan a un buen desempeño colectivo.
- La evaluación correspondiente a la RSE será efectuada por el departamento de auditoría de la entidad.
- Se cometerá una auditoria, mínimo una vez por año. En la fecha escogida por los encargados de la revisión e informado con dos semanas de antelación.

### 1.3.2 Mapa del proceso



## 0.4 Evaluar

### 4.1 Valorar la gestión

- **Objetivo**

Facilitar las políticas e instrucciones que permitan a la cooperativa la caracterización de las oportunidades para perfeccionar la aplicación de la RSE dentro sus estrategias empresariales.

#### 4.1.1 Determinación de políticas

La consumación de proyectos relacionado al perfeccionamiento de la gestión de RSE en la cooperativa, mantendrá los mismos lineamientos expuestos en las políticas ordinarias de RSE del actual plan.

## 4.1.2 Mapa del proceso



Inicio



(Organizador)  
Recolección de información de auditoría



(Organizador, Comisión Supervisora)  
Coordinar reunión



(Comisión Supervisora)  
Análisis de los resultados de la revisión,  
comprobación de problemas en los indicadores de RSE.



(Organizador, Comisión Supervisora)  
Preparación de proyectos de mejora perpetua,  
o acciones concretas para solucionar deficiencias



(Organizador, Consejo de Administración)  
Exposición de las propuestas de acción  
a los directivos para su examen y aprobación



(Analista)  
Revisión y aprobación



(Analista, Organizador)  
Efectuar seguimiento al plan y fabricación  
de informe final de acuerdo a los formatos establecidos



Fin

**Tabla No 11 Plan de acciones para la cooperativa Maquita Cushun LTDA.**

<b>Materia fundamental</b>	<b>Rendición de cuentas Transparencia</b>
Nombre del proyecto	Informe Balance Social
Descripción	Para lograr buenos resultados en materia de responsabilidad social, se hace necesario transparentar el trabajo realizado por la cooperativa en los últimos años. Por lo que el primer proyecto presentado, sería efectuar un balance social y posterior presentación de sus resultados.
Objetivos	Informar sobre los resultados del balance social dentro de la cooperativa buscando la rendición de cuentas por departamento.
Resultado esperado	Conocer las condiciones de la cooperativa, financieras, recursos humanos, aspectos sociales asociados a la misma, con el objetivo de realizar proyecciones sociales, ambientales, políticas, educativas y culturales.
Responsable	Departamento de auditoría
Beneficiario	COAC, entorno cercano.
Ubicación	Ambato
Tiempo de duración	1 mes
Costo	No tiene costo adicional (salario destinado para el auditor de la cooperativa).
<b>Materia fundamental</b>	<b>Comportamiento Ético</b>
Nombre del proyecto	Programa de capacitación en Responsabilidad Social Cooperativa (RSC).
Descripción	Lograr mediante el programa de capacitación el reconocimiento de las funciones de la Responsabilidad Social en la COAC, las metas y objetivos a alcanzar.
Objetivos	Planificar la capacitación de los colaboradores
Resultado esperado	Formación de los integrantes de las cooperativas relacionado con la RSE.
Responsable	RR.HH
Beneficiario	Colaboradores y Sociedad de Ambato
Ubicación	Ambato
Tiempo de duración	1 mes
Costo	500.00 USD

<b>Materia fundamental</b>	<b>Respeto a los intereses de las partes interesadas Colaboración activa y progreso comunitario</b>
Nombre del proyecto	Alianzas institucionales para trabajar en conjunto la Responsabilidad social.
Descripción	Formar alianzas para conseguir apoyo financiero, formación y marketing con instituciones que apoyen fuera de la cooperativa la responsabilidad social.
Objetivos	Obtener apoyo institucional a través de alianzas.
Resultado esperado	Adquirir contratos con instituciones que beneficien la comunidad.
Responsable	Dirección COAC
Beneficiario	COAC y sociedad
Ubicación	Ambato
Tiempo de duración	6 meses
Costo	600.00 USD
<b>Materia fundamental</b>	<b>Respeto a la normativa internacional de comportamiento Prácticas operativas justas</b>
Nombre del proyecto	Creación de una oficina de responsabilidad social en cada punto de servicio de la cooperativa.
Descripción	La apertura de un departamento de responsabilidad social en los puntos de servicio para la ejecución y planificación de proyectos sociales.
Objetivos	Fomentar la RS en cada punto de servicio de la cooperativa.
Resultado esperado	Instituir la política de la RSE en cada punto de servicio de la cooperativa.
Responsable	Dirección de la COAC
Beneficiario	Cooperativa y sociedad
Ubicación	Establecimientos de la cooperativa
Tiempo de duración	1 año
Costo	20000.00 USD
<b>Materia fundamental</b>	<b>Prácticas Laborales</b>
Nombre del proyecto	Estrategias efectivas y eficientes en la dirección de financiamiento.
Descripción	Desarrollar proyectos sostenibles en el área de responsabilidad social, por lo que es necesario administrar eficaz y eficientemente el presupuesto para proyectar,

	ejecutar procesos que incluyan la responsabilidad social en la cooperativa.
Objetivos	Optimizar la administración del presupuesto de la cooperativa
Resultado esperado	Contar con una proyección presupuestaria que permita establecer y ejecutar proyectos sociales para la comunidad.
Responsable	Dirección financiera
Beneficiario	COAC, sociedad
Ubicación	Ambato
Tiempo de duración	6 meses
Costo	500.00 USD
<b>Materia fundamental</b>	<b>Prácticas Comunitarias</b>
Nombre del proyecto	Proyectos orientados a la educación.
Descripción	En el ámbito de la responsabilidad social se debe crear, planificar y ejecutar proyectos que estén dirigidos a la comunidad e instituciones educativas y a los estudiantes de lo mismo.
Objetivos	Instaurar proyectos educacionales en la comunidad.
Resultado esperado	Beneficiar a los sectores menos favorecidos de la comunidad con los proyectos educativos.
Responsable	Dirección
Beneficiario	COAC, sociedad
Ubicación	Ambato
Tiempo de duración	6 meses
Costo	10.000.00 USD
<b>Materia fundamental</b>	<b>Prácticas Comunitarias</b>
Nombre del proyecto	Identificar sectores vulnerables
Descripción	Evaluar los sectores donde la comunidad se encuentra más vulnerable, para definir problemas sociales.
Objetivos	Identificar los problemas sociales donde la población es más vulnerable.
Resultado esperado	Proyectar la RSE hacia sectores identificados.
Responsable	Responsable de RSE en la cooperativa
Beneficiario	COAC, sociedad
Ubicación	Ambato
Tiempo de duración	6 meses
Costo	5.000.00 USD



<b>Materia fundamental</b>	<b>Ambiental</b>
Nombre del proyecto	Organización y participación de comunidades en proceso de desarrollo ambiental.
Descripción	Integrar la comunidad en el desarrollo y diseño proyectos ambientales a través de la participación de los protagonistas.
Objetivos	Motivar en la comunidad el deseo de participación en el desarrollo de proyectos ambientales.
Resultado esperado	Inclusión de la comunidad en los proyectos ambientales.
Responsable	Responsable de RSE en la cooperativa
Beneficiario	COAC, sociedad
Ubicación	Ambato
Tiempo de duración	6 meses
Costo	1000.00 USD

**Elaborado por:** Rocio Curicama

Posterior al análisis de las carencia y deficiencias encontradas en la Cooperativa relacionada con el tema de la Responsabilidad Social Empresarial, se procedió a la elaboración de una propuesta para a través de sus procesos corregir las falencias detectadas. Con el objetivo de organizar la cooperativa para incursionar de manera activa en los temas relacionados con la RSE. Cada apéndice presentado en la propuesta se encuentra direccionado a la resolución de los problemas que se detectaron durante la entrevista y la posterior encuesta aplicada a los socios internos y externos de la entidad.

La aplicación de estos procedimientos y aplicación del plan de acción presentado, favorecerá a cada uno de los departamentos de la Cooperativa, enfocando cada área en la planificación estratégica, organizacional y de gestión. Esto le permitirá ajustar los planes, alcanzando una mejora continua, definir los puntos débiles dentro de la organización para ser corregidos y darle seguimiento. Logrando de forma general una entidad financiera más organizada, inclusiva e integral con los clientes y la sociedad en general.

## CONCLUSIONES

La responsabilidad Social Empresarial es uno de los parámetros principales para el buen funcionamiento de cualquier entidad por lo que se hace necesario establecer procedimientos que apoyen el trabajo y el buen manejo de proyectos relacionados al tema. Al evaluar la cooperativa se pudo apreciar un resultado medio sobre la gestión social, y medioambiental. Con mayores carencias, como la falta de presupuesto para cumplir este indicador, no existen proyectos con organizaciones o alguna ONG, ni siquiera se cuenta actualmente con un plan estratégico sobre la responsabilidad social y la inclusión de los grupos de interés en las labores de la entidad. Se determinó deficiencia y desconocimiento de las necesidades y expectativas de los colaboradores, así como una limitada comunicación e información fluida entre los interesados.

El modelo que se propone pretende instaurar una guía de seguimiento, con políticas y procesos para lograr un resultado continuo en aras de perfeccionar y solucionar las deficiencias expuestas. Esta guía presenta mayor enfoque en los procesos sociales y medioambientales.

La metodología propuesta, ha conllevado la organización formal del personal implicado, definiendo responsabilidades en la instauración de las diferentes fases de la guía y su correspondencia en el cometido de proyectos de RSE vinculados a sus cargos. Adicional a esto se generó procesos para una correcta auditoria y procedimientos para dar seguimiento a los procesos correctivos si fuera necesario. Así como una guía que permita reconocer y dar respuesta a las necesidades de los colaboradores o grupos de interés. Con este modelo se pretende mejorar aspectos y corregir falencias, no implantar un nuevo esquema de trabajo, ya que el plan de evaluación define una puntuación intermedia y sugiere mejorar procesos no cambiarlos.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda agregar el modelo propuesto al existente en la cooperativa, para ser aplicado de forma gradual, de acuerdo a las necesidades institucionales y la convicción de perfeccionamiento como necesidad de desarrollar este parámetro para alcanzar y superar los objetivos trazados. De forma tal que el modelo diseñado permita implantar políticas y procedimientos acordes a los principios y valores latentes, permitiendo el avance económico, social y medioambiental.

Que el Plan para la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial enfocado en la Planificación Estratégica, no examine simplemente el desempeño normativo de obligaciones de las áreas de control, sino que se instituya como herramienta de rendición de cuentas que manifieste de forma inequívoca y uniforme la responsabilidad corporativa con sus grupos de interés.

Que la Cooperativa coordine una capacitación para los socios internos, con el objetivo de formar a los trabajadores en el tema relacionado a la Responsabilidad Social Empresaria

## BIBLIOGRAFÍA

- Armijo, D. M. (2009). *Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público*. ILPES/CEPAL.  
[https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/38453/manual\\_planificacion\\_e\\_strategica.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/38453/manual_planificacion_e_strategica.pdf)
- Arpi, A. (2013). *Propuesta de Implementación de la Responsabilidad Social Empresarial, y su Registro en el Sistema Contable en la Empresa CADITEX* (p. 137). Universidad Politécnica Selesiana; pdf.  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5247/1/UPS-CT002754.pdf>
- Barrett, D. (2014). Responsabilidad social en América Latina. *ReVista*, 6(28), 56.
- Barrio, E. (2016). *La Gestión en la Responsabilidad Social Corporativa. El caso de España* [UAB].  
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/384844/ebf1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barroso, G. (2008). La responsabilidad social empresarial: Un estudio en cuarenta empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán. 226, 1–20.
- Bedoya, M. (2013). *La Responsabilidad Social en el Plan Estratégico de las empresas Caso: Camari* (p. 150). pDF.
- Blowfield, M. (2005). *Responsabilidad social corporativa: ¿reinventar el sentido del desarrollo? Asuntos Internacionales*. 3(81), 515–524.

Bruno, D., Díaz, U., & Alfaro, J. (2015). *Diseño de un plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para la Cooperativa Financiera Unidad ACODJAR de R.L. San Sebastián, San Vicente, 2015*. Universidad Pedagógica.

Camacho Solís, J. I. (2015). LAS NORMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. SU DIMENSIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL DE LAS EMPRESAS. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 20, 3–29. <https://doi.org/10.1016/j.rlds.2015.06.001>

CARE, E. (2010). *Sociedad Civil en Responsabilidad Social* (Boletín Núm. 1). Plataforma de Responsabilidad Social: Ecuador. [https://www.care.org.ec/wp-content/uploads/biblioteca\\_virtual/responsabilidad%20social/Boletin-Version-Final.pdf](https://www.care.org.ec/wp-content/uploads/biblioteca_virtual/responsabilidad%20social/Boletin-Version-Final.pdf)

Castro, A. A. (2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. *Universidad del Valle*, 32, 26.

Chiriboga, L. A. (2014). *Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Economía Popular y Solidaria*. Imprefepp; pdf. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9565/1/UPS-QT07856.pdf>

Cisneros, D. (2017). *Mecanismos para la práctica de la responsabilidad Social Empresarial en las empresas* (p. 129). Universidad Andina Simón Bolívar; pdf.

COAC MAQUITA CUSHUN. LTDA. (2018). *PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MAQUITA CUSHUN” 2018-2021* (p. 67). COAC MAQUITA CUSHUN. LTDA; word.

Comisión Europea. (2002). *La responsabilidad social de las empresas: Nueva estrategia de la Comisión para promover la contribución empresarial a un desarrollo sostenible*. [Text]. European Commission - European Commission. [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/IP\\_02\\_985](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/IP_02_985)

Congreso Nacional. (2001). *Ley de las cooperativas. Codificación* (p. 33). Congreso Nacional; pdf. [https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/LEY\\_DE\\_COOPERATIVAS.pdf](https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/LEY_DE_COOPERATIVAS.pdf)

*Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social*. (2019). <http://sirse.info/consorcio-ecuatoriano-para-la-responsabilidad-social-ceres/>

COOPERATIVE. (2019). *COOPERATIVE*. Cambridge. <https://dictionary.cambridge.org/es/diccionario/ingles/cooperative>

Correa, M., Flynn, S., & Amit, A. (2004). *Responsabilidad social corporativa en América Latina: Una visión empresarial* (p. 81). ONU; pdf. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/5621-responsabilidad-social-corporativa-america-latina-vision-empresarial>

- Dudovskiy, J. (2016). *Writing a Dissertation* (primera). McGRAW-HILL.  
<https://www.goodreads.com/work/editions/56441500-the-ultimate-guide-to-writing-a-dissertation-in-business-studies-a-step>
- Dulzaides, M., & Molina, A. (2004). Análisis documental y de información: Dos componentes de un mismo proceso. *ACIMED*, 12(2), 1–4.
- Echeverría, O., Abrego, D., & Melchor, J. (2018). La responsabilidad social empresarial en la imagen de marca afectiva y reputación. *Innovar*, 28(69), 133–148. <https://doi.org/10.15446/innovar.v28n69.71703>
- Ekos. (2016). *Una mirada al escenario actual de la RSE en Ecuador*. Ekos Negocios.  
<https://www.ekosnegocios.com/articulo/una-mirada-al-escenario-actual-de-la-rse-en-ecuador>
- García, E., López, Y., & Monteagudo, C. (2019). *Vinculación de la Responsabilidad Social Empresarial con el objetivo ocho sobre trabajo decente y crecimiento económico de los objetivos de desarrollo sostenible, en el desarrollo socioeconómico de El Salvador, período 2015-2017* (p. 133). Universidad del salvador; pdf.  
<http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/20326/1/VINCULACION%20DE%20LA%20RESPONSABILIDAD%20SOCIAL%20EMPRESARIAL%20CON%20EL%20.pdf>

- Goodstein, L., Nolan, T., & Pfeiffer, J. (2000). *Planeación Estratégica Aplicada*. McGraw Hill.
- Grossman, F. B. (2010). *Los principios de la responsabilidad social empresarial*. 363, 7.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta). McGRAW-HILL; pdf.
- IISD. (2014). *Responsabilidad social corporativa (RSE) | Asuntos actuales*. International Institute for Sustainable Development. <https://www.iisd.org/business/issues/sr.aspx>
- ISO. (2010). *Norma Internacional ISO 26000 Traducción Oficial Certificada*. pdf. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- ISO 14001. (2015). *ISO 14001:2015*. Organización Internacional de Normalización; pdf. <https://www.nueva-iso-14001.com/pdfs/FDIS-14001.pdf>
- Jama-Zambrano, V. (2019). *Importancia de la planeación estratégica en empresas en el siglo XXI*. 4(10), 35–57. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.37>
- Lema, J., & Álvarez, F. (2016). *Factores determinantes en la planeación estratégica* (p. 15). Universidad Técnica de Cotopaxi; PDF. <http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/utciencia/article/viewFile/53/54>



Lima, M., & López, M. (2012). *Alianza para el Desarrollo Iniciativas de Reducción de la Pobreza Eficientes y Sostenibles a Través de una Cooperación Innovadora entre ONG, PERSONAS, Sector Público y Universidades del Ecuador*. CERES; pdf. <https://www.codespa.org/app/uploads/estudio-rse-ecuador-2013-codespa-ceres.pdf>

López, p, & Fachelli, S. B. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa* (primera). Universitat Autònoma de Barcelona.

Luque, A., Ordoñez, J., & Rúaless, V. (2017). *La responsabilidad social en las asociaciones de la Economía Popular y Solidaria* (p. 22) [Tesis]. Universidad Tecnológica de Indoamérica; pdf. <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2223/1/RS.pdf>

Maquita Cushun Ltda. (2021). *Filosofía Institucional* [Corporativa]. Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda. <https://www.maquitacushun.fin.ec/quienes-somos/institucion/filosofia-institucional.html>

Martínez Charterina, A. (2015). Las cooperativas y su acción sobre la sociedad. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 117(0), 34–49. [https://doi.org/10.5209/rev\\_REVE.2015.v117.48144](https://doi.org/10.5209/rev_REVE.2015.v117.48144)

Ministerios de Economía y Finanzas del Ecuador. (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Asamblea Nacional del Ecuador; pdf.

<https://www.etapa.net.ec/Portals/0/TRANSPARENCIA/Literal-a2/CODIGO-ORGANICO-MONETARIO-Y-FINANCIERO.pdf>

Miño Grijalva, W. (2013). *Historia del cooperativismo en el Ecuador*. Ministerio Coordinador de Política Económica.

Molina, E. C., Córdova, J. D., Meza, E. Z., & López, P. P. (2017). La responsabilidad social empresarial en las empresas del Ecuador. Un test de relación con la imagen corporativa y desempeño financiero. *Redalyc*, 5(18), 23.

Momberg, M. R. (2007). *Responsabilidad Social Empresarial \_rse\_ Como Ventaja Competitiva*. UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA. <https://books.google.com.ec/books?id=KLvGEqy5JXIC>

OEA. (2008). *De la sensibilización a la acción: Como implementar RSE en PYMES* (p. 995) [Organización Internacional]. <http://www.oas.org/en/sedi/desd/csr/docs/quito/guia.pdf>

Peralta, D. (2017). *Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial como estrategia para el desarrollo sostenible en las Pymes*. (p. 25). Universidad Militar Nueva Granada Facultad De Educación A Distancia – Faedis Programa De Contaduría Pública objetivo general; pdf. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16539/PeraltaVillamizarDiana;jsessionid=670DC41467B8E987472A136046F9E761?sequence=1>

- Plümpert, T., & Neumayer, E. (2014). *Population and Sample Uncertainty*. University of Essex; pdf. <http://www.lse.ac.uk/website-archive/GeographyAndEnvironment/neumayer/>
- Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2006). *Estrategia y Sociedad*. *Harvard Business School Publishing Corporation*.  
[http://www.iarse.org/uploads/Porter\\_y\\_Kramer\\_Estrategia\\_y\\_Sociedad\\_HBR\\_dic\\_2006.pdf](http://www.iarse.org/uploads/Porter_y_Kramer_Estrategia_y_Sociedad_HBR_dic_2006.pdf)
- Raufflet, E., Lozano, J., Barrera, E., & de La Torre, C. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial* (Primera). Pearson Educación.
- Rodríguez, L., & Sierra, X. (2016). *El problema del financiamiento de la microempresa en el Perú* (p. 13). Pontificia Universidad Católica del Perú.; pdf.  
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:lfaSI7dsYPYJ:revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/download/15749/16184/0+&cd=9&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec>
- Ruvalcaba, S. (2012). *Factores que influyen en el diseño de la Planeación Estratégica y cómo inciden en el ámbito académico y desarrollo profesional de una institución educativa* (p. 119). Tecnológico de Monterrey; pdf.  
<https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/628600/CEM332358.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Sánchez, O., & Meza, L. (2010). *Indicadores básicos para diagnosticar la responsabilidad social empresarial*. (p. 31). ACACIA; PDF. [http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/INDICADORES\\_B\\_\\_SICOS.pdf](http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/INDICADORES_B__SICOS.pdf)
- SEPS. (2013). *Un vistazo del sector cooperativo por segmentos y niveles* (p. 28). [https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Bolet%C3%ADn%20trimestral%2024\\_04\\_2013\\_final.pdf/68b53d50-3a0d-461a-8bd9-bbad0c5589a6](https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Bolet%C3%ADn%20trimestral%2024_04_2013_final.pdf/68b53d50-3a0d-461a-8bd9-bbad0c5589a6)
- Sierra, J. E. (2016). *¿Cómo hacer la RSE en América Latina?* i-ambiente. <http://www.i-ambiente.es/?q=blogs/como-hacer-la-rse-en-america-latina>
- Smith, G. (2012). *Essential Statistics, Regression, and Econometrics*. Sciencedirect. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780123822215000064>
- Soto, V., & Duran, M. (2010). *El trabajo de campo: Clave en la investigación cualitativa* (p. 14). pdf. <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v10n3/v10n3a07.pdf>
- Tamayo, M. (2003). *El proyecto de investigación* (4a ed.). pdf. <https://es.slideshare.net/sarathrusta/el-proceso-de-investigacion-cientificamario-tamayo-y-tamayo1>
- Tanoira, F. G. B. (2008). *La responsabilidad social empresarial*. 226, 20.

## ANEXOS

### Anexo 1

<b>FICHA DE VALORACIÓN DE ESPECIALISTAS</b>	
<b>Título de la Propuesta:</b>	
Plan de Responsabilidad Social Empresarial enfocado en la Planificación Estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda.	
<b>1. Datos personales del especialista</b>	
Nombres y Apellidos: Chimborazo Ashqui Nancy Maricela	
Grado académico (área): Master Universitario en Alta Dirección	
Experiencia en el área: Diseño de Planificación Estratégica y Operativa - Formación en Economía Social y Solidaria	

### 2. Autovaloración del especialista

Marcar con un "x"

Fuentes de argumentación de los conocimientos sobre el tema	Alto	Medio	Bajo
Conocimientos teóricos sobre la propuesta.		X	
Experiencias en el trabajo profesional relacionadas la propuesta.		X	
Referencias de propuestas similares en otros contextos		X	
(Otros que se requiera de acuerdo a la particularidad de cada trabajo)	X		
<b>TOTAL</b>	1	3	
<b>Observaciones:</b>			

### 3. Valoración de la propuesta

Marcar con un "x"

MA: Muy aceptable; BA: Bastante aceptable; A: Aceptable; PA: Poco Aceptable; E: Inaceptable

Criterios	MA	BA	A	PA	I
Estructura de la propuesta	X				
Claridad de la redacción (leguaje sencillo)	X				
Pertinencia del contenido de la propuesta	X				
Coherencia entre el objetivo planteado e indicadores para medir resultados esperados	X				
Otros que quieran ser puestos a consideración del especialista	X				
<b>Observaciones</b>					



Chimborazo Ashqui Nancy Maricela  
180446246-1

**DATOS PERSONALES**

NOMBRES: Nancy Maricela  
APELLIDOS: Chimborazo Ashqui  
CÉDULA DE IDENTIDAD: 180446246-1  
FECHA DE NACIMIENTO: 10 de diciembre de 1988  
EDAD: 32 años  
ESTADO CIVIL: Soltera  
DIRECCIÓN: Ambatillo Alto – Barrio Pucara  
TELÉFONO: 0983148261-0939155300  
E-MAIL: [nchimborazo@hotmail.es](mailto:nchimborazo@hotmail.es)



**ESTUDIOS REALIZADOS:**

PRIMARIA: Escuela Reinaldo Espinoza  
SECUNDARIA: Instituto Tecnológico Superior "Rumiñahui"  
TÍTULO: Bachiller Técnico en Comercio y Administración  
ESPECIALIZACIÓN: Contabilidad  
SUPERIOR: Universidad Técnica de Ambato  
TÍTULO: Ingeniera en Contabilidad y Auditoría  
SUPERIOR: Universidad Rey Juan Carlos  
TÍTULO: Master Universitario en Alta Dirección

**CURSOS RECIBIDOS:**

- ✓ Operador de sistemas, 288 horas; Centro Ocupacional UNICAP, 2003.
- ✓ NIIF, 45 horas; SECAP en el 2012.
- ✓ Pasaporte Tributario Básico, 28 horas; SRI año 2014.
- ✓ Formación en Economía Social y Solidaria, 120 horas; GAD Municipalidad de Ambato y la Dirección de Desarrollo Social y Economía Solidaria, año 2014.
- ✓ Sistema Nacional de Pagos; Banco Central del Ecuador año 2014.

- ✓ Diseño de Planificación Estratégica y Operativa de la COAC Mushug Causay; NINAKAY Economía de la Solidaridad y Comercio Justo, 2014.
- ✓ Cierre de Balances 2014, 8 horas; UCACENTRO año 2015.
- ✓ Ley orgánica para la Justicia Laboral, 10 horas; Fundación Capacitar año 2015.
- ✓ Pasaporte Tributario Intermedio, 20 horas; SRI año 2015.
- ✓ Pasantía de Posgrado El Balance Social en las Organizaciones Cooperativas del Ecuador, 40 horas; Universidad Nacional de la Plata, Argentina año 2016.
- ✓ Curso de Posgrado El Balance Social en las Organizaciones Cooperativas del Ecuador, 150 horas; Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de la Plata, Argentina año 2016.
- ✓ Experto en Legislación Laboral y Seguridad Social en el Ecuador, 20 horas; MAJ Consultores año 2016.
- ✓ Fortalecimiento y Prudencia Financiera, 8 horas RENAFIPSE año 2017.
- ✓ Gobernabilidad, 8 horas, CONAFIPS e INCLUIR año 2017.
- ✓ Gestión Financiera, 8 horas, CONAFIPS e INCLUIR año 2017.
- ✓ Riesgo de Cartera, 8 horas, CONAFIPS e INCLUIR año 2017.
- ✓ Taller Catálogo Único de Cuentas, 8 horas, SEPS año 2017.
- ✓ Curso de Capacitación sobre Prevención de Lavado de dinero, Financiamiento de terrorismo y otros delitos, MONEY GRAM año 2019.
- ✓ Curso de Administración I, 40 horas, UTPL año 2020.
- ✓ Norma de prevención de Lavado de Activos y la debida diligencia, 8 horas, SETEC año 2020.
- ✓ Fundamentos sobre Prevención de lavado de activos y Financiamiento de delitos, 5 horas, UAFE año2020.
- ✓ Programa de Educación Financiera para socios, 8 horas, SEPS año 2020.

#### **EXPERIENCIA**

200 horas de Prácticas Pre-Profesionales

2 años de Cajera-Secretaria

3 años 1 mes de Contadora

3 años 7 meses de Contadora

2 años 6 meses hasta la actualidad

#### **INSTITUCIÓN**

PDA UNOCANT

Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"El Esfuerzo Ltda."

Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"El Esfuerzo Ltda."

Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Mushug Causay Ltda."

Cooperativa de Ahorro y Crédito  
Maquita Cushun Ltda.



**REFERENCIA LABORAL**

Dra. Sonia Espín	Contadora COAC "San Antonio Ltda."	0999365626
Dra. Ángela Garcés	Contadora COAC "San Francisco Ltda."	0984228761

## Anexo 2

### FICHA DE VALORACIÓN DE ESPECIALISTAS

#### Título de la Propuesta:

Plan de Responsabilidad Social Empresarial enfocado en la Planificación Estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda.

#### 1. Datos personales del especialista

**Nombres y Apellidos:** Carmen Jacqueline Ibarra Licto

**Grado académico (área):** Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía social y Solidaria.

**Experiencia en el área:** Supervisión basada en Riesgos e Inclusión Financiera para COACs

#### 2. Autovaloración del especialista

Marcar con un "x"


Fuentes de argumentación de los conocimientos sobre el tema	Alta	Medio	Bajo
Conocimientos teóricos sobre la propuesta.	X		
Experiencias en el trabajo profesional relacionadas la propuesta.	X		
Referencias de propuestas similares en otros contextos		X	
(Otros que se requiera de acuerdo a la particularidad de cada trabajo)			
<b>TOTAL</b>	2	1	
<b>Observaciones:</b>			

#### 3. Valoración de la propuesta

Marcar con un "x"

MA: Muy aceptable; BA: Bastante aceptable; A: Aceptable; PA: Poco Aceptable; I: Inaceptable

Crterios	MA	BA	A	PA	I
Estructura de la propuesta	X				
Claridad de la redacci3n (leguaje sencillo)	X				
Pertinencia del contenido de la propuesta	X				
Coherencia entre el objetivo planteado e indicadores para medir resultados esperados	X				
Otros que quieran ser puestos a consideraci3n del especialista					
<b>Observaciones:</b> Mejorar de forma en la redacci3n					

  
 \_\_\_\_\_  
 Carmen Jacqueline Ibarra Licto  
 1802347821

## HOJA DE VIDA

### DATOS PERSONALES

Nombres: Carmen Jacqueline Ibarra Licto

Cédula de Identidad: 1802347821

Fecha de nacimiento: 9 de marzo 1969

Domicilio: Olmedo 15525 y Miraflores - Ambato

Teléfono: Celular: 0992744269  
Convencional: 032 828685

Correo electrónico: jacquibarra2014@hotmail.com  
carmenjacquelineibarra@gmail.com

### FORMACIÓN ACADÉMICA

Cuarto Nivel: Universidad Tecnológica INDOAMÉRICA  
Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía social y Solidaria.  
Agosto 2020.

Tercer Nivel: Universidad Técnica de Ambato  
Licenciada en Contabilidad y Auditoría, Contadora Pública.  
Abril 1998

Cuarto Nivel: Universidad Politécnica Salesiana  
Diplomado Superior en Auditoría en Instituciones de Microfinanzas.  
Diciembre 2008.

## **EXPERIENCIA LABORAL**

### **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MAQUITA CUSHUN LTDA.**

Contadora General  
Enero 2017 – 2020.

### **FUNCIÓN JUDICIAL**

**PERITO CALIFICADO** 2019 - 2020

### **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“OSCUS” LTDA.**

Auditor Interno  
Abril 2007 – Diciembre 2016

### **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“CACPECO” LTDA.**

Auditor Interno  
Diciembre 2004 hasta Abril 2007

### **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“SAN FRANCISCO” LTDA.**

Auditor (último cargo), Analista de Crédito.  
Junio 1994 hasta Diciembre 2004

## **MÉRITOS/RECONOMIENTOS/CALIFICACIONES**

### **SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

Calificación para desempeñarse como Auditor

Resolución 2013.

### **SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS**

Calificación para desempeñarse como Auditor en las  
Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Resolución SBS-DN-2003-0293, 23 de Abril 2003

### **COAC “SAN FRANCISCO” LTDA.**

Apoyo en la preparación, análisis y elaboración de  
Calificación trimestral de activos de Riesgo, abril 2003.

### **COLEGIO DE CONTADORES DE TUNGURAHUA**

Mejor Estudiante de la promoción 1987-1988

## CURSOS/CAPACITACIONES APLICADAS

UCACCENTRO	Gestión Estratégica de Riesgo de Liquidez Julio 2020.	12 horas
CONSEJO DE LA JUDICATURA	Curso básico de Peritos 2020 Abril 2020. Introducción a las mejores prácticas	75 horas
WOCCU	Financieras cooperativas Mayo 2019	30 horas
ESINNPER C.A.	Seminario práctico de Gestión por Procesos. Julio 2019.	8 horas
UCACCENTRO	Supervisión basada en Riesgos e Inclusión Financiera para COACs Enero 2018	8 horas
SEPS	Taller Catálogo Único de Cuentas Septiembre 2017.	8 horas
INSTITUTO DE PRÁCTICAS BANCARIAS	Programa Básico de Seguros Septiembre a Diciembre 2016.	48 horas
CODESEP	Análisis económico del Ecuador y Salida de las crisis. Septiembre 2016.	3 horas
COAC OSCUS	Aplicación del Código Orgánico General de Procesos Junio 2016	16 horas

TRAINING CORPORATION	Congreso Latinoamericano de Riesgos En Entidades Financieras – Panamá Noviembre 2015	12 horas
SEPS	Rondas informativas cumplimiento normativo Octubre 2015	4 horas
CLAVE EMPRESARIAL	Servicio y atención al cliente Octubre 2015	8 horas
FINANCOOP DGRV	Taller Administración Integral de Riesgos Septiembre 2015	24 horas
LIDERES	Taller actualización Escuela de Cajas Septiembre 2015	16 horas
LIDERES	Trabajo en equipo basado en l liderazgo Julio 2015	3 horas
CHEM	Gestión de Calidad Enero 2015	4 horas
OSCUS	Utilización del Sistema Financiero para el Lavado de activos.	5 horas
CENEC	Servicio al Cliente con PNL Junio 2014.	8 horas
COAC OSCUS	Nuevo Código Orgánico Monetario y Financiero Septiembre 2014	4 horas
COAC “OSCUS”	Generalidades, casos reales de tipologías y señales de alerta en Lavado de Activos. Diciembre 2013.	3 horas
ASOCIACIÓN NAC. DE COOPERATIVAS	Participación en la IV convención Financiera Cooperativa. 14 y 15 de noviembre 2013.	

S.G.S.	Manejo de no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas. Julio 2013.	16 horas
U.A.F.	Curso Primer Congreso Internacional de Prevención de Lavado de Activos CIRPLA. Del 3 al 5 de abril 2013.	27 horas
Inter American Community Affairs		
	Anti-money Laundering & Terrorism Financing International Law Standards MIAMI Noviembre 2012	16 horas
HC Consultores	Modelos, Metodologías para Gestión de Riesgos Julio 2012	16 horas
LIDERAZGO	Administración del Riesgo Financiero, Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. Marzo 2012	19 horas
CHEM Consultores	Herramientas TQM para el análisis de causas y generación de soluciones. Abril 2012.	16 horas
ARASCO	Curso experto en Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al terrorismo. Módulos 3 y 6. Septiembre a Noviembre 2011	32 horas
COOPSEGUROS,DGRV, Asociación Nacional de Cooperativas		
	Convención Financiera Cooperativa – Regulación en el marco de la economía popular y solidaria. Octubre 2011	
CHEM Consultores	Teoría de Restricciones TOC. Octubre 2011.	24 horas
CIFEPS	Análisis de la Ley y Reglamento de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y su Reglamento de Aplicación. Agosto 2011	6 horas



WOCCU	Pasantía Técnica en Chicago Illinois, United States of América. Del 19 al 25 de junio 2011.	
FINANCOOP, BID..	Seminario Internacional en Prevención de Lavado de Activos. Abril 2011	21 horas
S.G.S.	Manejo de no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas. Marzo 2011.	16 horas
TBL	Gestión de Control Interno & Administración del Riesgo. Marzo 2011	16 horas

#### REFERENCIAS LABORALES:

Dr. Segundo Salazar	Auditor Interno COAC "SAN FRANCISCO" LTDA. 0992744268
Dra. Verónica Orbea	Jefe de Responsabilidad Social, Ex Jefa Talento Humano COAC "CACPECO" 0987257440
Dr. Jorge Paca	Responsable Talento Humano COAC "OSCUS" 0999642909

#### REFERENCIAS PERSONALES:

Ing. Jacqueline Peñaherrera	Directora Postgrados Indoamérica 0991344616
Dra. Carmita Quishpi	Responsable Riesgos COAC Policia Nacional 0984534230
Dr. Pablo Herrera	Funcionario SBS 0992742936

## Anexo 3



Quisapincha, 21 de diciembre 2020

Ingeniera Mgs.  
**JACQUELINE PEÑAHERRERA MELO**  
DIRECTORA DE POSGRADOS  
DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA  
Presente

De mi consideración

Yo, licenciado LUIS EDUARDO VIVANCO LLUMITASIG, portador de la cédula de ciudadanía numero 1803597572, en mi calidad de Gerente General y representante legal de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MAQUITA CUSHUN LTDA., en respuesta al oficio s/n del 11 de octubre 2019, en el que la Ing. Rocio Curicama solicito desarrollar el trabajo de investigación previo a la obtención del título de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria de la Universidad Tecnológica Indoamérica, en nuestra institución cooperativa, me permito comunicar lo siguiente:

En reunión de Consejo de Administración, efectuada el 28 de Noviembre de 2020, se procede a analizar la propuesta presentada "PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL ENFOCADO EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MAQUITA CUSHUN LTDA.", como resultado del trabajo de investigación titulado "LA RESPONSABILIDAD SOCIAL ENFOCADO EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA COOPERATIVA MAQUITA CUSHUN LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO PARROQUIA QUISAPINCHA", concluyendo que la propuesta tiene argumentos validos, por lo tanto se aprueba, ya que permitirá:

- Fortalecer la administración ya que permitirá mas claridad en los proyectos de responsabilidad social, haciendo partícipes a los grupos de interés en nuestro accionar así como hacerle parte como beneficiarios finales de nuestros proyectos.
- Evaluar la planificación estratégica sobre aportes a la responsabilidad social de nuestra comunidad.
- Establecer lineamientos claros y precisos en la gestión de la Cooperativa, basado en principios diferentes a lo tradicional.

Por lo expuesto la Cooperativa Maquita Cushun Ltda., considera aceptar la investigación realizada y felicitar a la Ing. Rocio Curicama por el esfuerzo y contribución al mejoramiento de nuestra institución.

Con mi consideración y estima

Hr. Luis Eduardo Vivanco Llumitasig  
Gerente General  
COAC. MAQUITA CUSHUN LTDA.

MATRIZ QUISAPINCHA: Bolívar y Celiano Zurita (03) 2 772 988  
www.maquitacushun.fin.ec

AGENCIA IZAMBA:  
Av. Pedro Váscarez y Rodrigo Pachano  
Telf.: (03) 2 634 451

AGENCIA AMBATO:  
Bolívar y Luján Jajá,  
Telf.: (03) 2 772 988 Ext. 21-22

AGENCIA PILLARO:  
Rumiñahui y Adolfo Bariga  
Telf.: (03) 2 875 640

Anexo 4 Indicadores de responsabilidad Social Empresarial

ENCUESTADOS \_\_\_\_\_

MUESTRA \_\_\_\_\_

Indicadores		Fórmula de cálculo				Fuente de información		Resultado				
Principios	Dimensiones	Indicadores	Numerador	Denominador	#	Deno minad or	Result ado	Fuente de información	Peso %	Valor /100	Ponde ración	Total
Admisión de solicitudes	Solicitudes Aceptadas	Solicitudes Realizadas				Resoluciones del C.A.	2,00	0,00				
Nuevos Asociados	# de solicitudes aprobadas	total de socios en el periodo				Resoluciones del C.A.	2,00	0,00		0,00		
Desembolso inicial exigido	valor exigido por COAC	valor exigido por los pares				Estudio de mercado	2,00	0,00				
Antigüedad de asociados	suma de antigüedad de los socios	número de total socios				Base de datos	2,00	0,00				
Salida voluntaria de la Cooperativa	Bajas de asociados	Solicitudes Aceptadas	Solicitudes Realizadas				Resoluciones del C.A.	5,00	0,00		0,00	
	Devolución de capital	Capital devuelto	Capital solicitado				Estados Financieros	5,00	0,00			
No discriminación	Porcentaje de mujeres asociadas	total de mujeres asociadas	tota de socios				Base de datos	5,00	0,00		0,00	
	Edad media asociados	suma de edades de los socios	número de total socios				Base de datos	5,00	0,00			
2	DEMOCRACIA	Porcentaje de asociados presentes	# de representantes presentes	# de representantes totales			Actas de Asamblea de Representantes	3,33	0,00		0,00	

<b>Participación en asambleas</b>	Miembros proponen decisiones	número de proponentes	# total de resoluciones			Actas de Asamblea de Representantes	3,33	0,00
	Frecuencia de realización de asambleas	# de Asambleas realizadas	# de asambleas normativas			Actas de Asamblea de Representantes	3,33	0,00
<b>Accesibilidad a cargos sociales</b>	Asociados históricamente representantes	# de nuevos representantes	número total de representantes			Base de datos	2,50	0,00
	Renovación de órganos de representación	tiempo de renovación de los vocales	duración del periodo			Actas de Asamblea de Representantes	2,50	0,00
	Edad media relativa de representantes	suma de edades de los representantes	número de representantes			Base de datos	2,50	0,00
	Acceso de mujeres a nuestros representantes	mujeres representantes	total de representantes			Actas de Asamblea de Representantes	2,50	0,00
<b>Participación en la utilización de serv. COAC</b>	Porcentajes de asociados que participan en actividades (sólo directivos)	número de directivos participantes	número total directivos			Base de datos	5,00	0,00
	Grado de uso de los servicios	directivos con prestamos vinculados	total de directivos			Base de datos	5,00	0,00

3	EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN	Destinatarios de fondo de educación	Fondos Aplicados	Fondos aplicados a la educación	Fondos presupuestados educación			Presupuesto	1,25	0	
			Educación de asociados	# de socios capacitados	# total de socios			Actas de asistencia a eventos de capacitación, inventario de certificados otorgados.	1,25	0	
			Educación de dirigentes electos	# de dirigentes electos capacitados	# total de dirigentes electos			Actas de asistencia a eventos de capacitación, inventario de certificados otorgados.	1,25	0	
			Educación de gerentes (incluye responsable de agencias)	# de gerentes capacitados	# total de gerentes			Actas de asistencia a eventos de capacitación, inventario de certificados otorgados.	1,25	0	
			Educación a colaboradores	# de colaboradores capacitados	# total de colaboradores			Actas de asistencia a eventos de capacitación, inventario de certificados otorgados.	1,25	0	0,00
			Educación de la comunidad	# de capacitaciones realizadas	# de capacitaciones planificadas			Actas de asistencia a eventos de capacitación, inventario de certificados otorgados.	1,25	0	
			Educación de jóvenes	# de capacitaciones dirigidas a jóvenes ente 18 a 30 años	# de capacitaciones planificadas			Actas de asistencia a eventos de capacitación, inventario de certificados otorgados.	1,25	0	
			Formación de líderes	# de capacitaciones de liderazgo ejecutadas	# de capacitaciones de liderazgos planificadas			Actas de asistencia a eventos de capacitación, inventario de certificados otorgados.	1,25	0	
		Tipos de educación	Educación en general	# de capacitaciones realizadas	# de capacitaciones planificadas			Actas de asistencia a eventos de capacitación, inventario de certificados otorgados.	1,66	0	
			Educación profesional	# de capacitaciones realizadas	# de capacitaciones planificadas			Actas de asistencia a eventos de capacitación, inventario de certificados otorgados.	1,66	0	0,00
			Educación cooperativa	# de capacitaciones realizadas	# de capacitaciones planificadas			Actas de asistencia a eventos de capacitación, inventario de certificados otorgados.	1,66	0	
			Invers. en Formación laboral I	monto utilizado en capacitaciones gerentes	monto total de capacitaciones			Estados Financieros	1,66	0	

		Invers. en Formación laboral II	monto utilizado en capacitaciones colaboradores	monto total de capacitaciones			Estados Financieros	1,66	0		
		Invers. en Difusión cooperativa	monto utilizado en talleres de educación cooperativa	monto total de capacitaciones			Estados Financieros	1,66	0		
	<b>Incidencia a acciones educativas</b>	En asociados	# asociados capacitados	# total de capacitados			Actas de asistencia a eventos de capacitación, inventario de certificados otorgados.	2,50	0		
		En gerencia electa	# de gerentes capacitados	# total de capacitados			Actas de asistencia a eventos de capacitación, inventario de certificados otorgados.	2,50	0	<b>0,00</b>	
		Colaboradores	# de colaboradores capacitados	# total de capacitados			Actas de asistencia a eventos de capacitación, inventario de certificados otorgados.	2,50	0		
		En comunidad	# de capacitados	# total de capacitados			Actas de asistencia a eventos de capacitación, inventario de certificados otorgados.	2,50	0		
		<b>No discriminación</b>	Incidencia en mujeres	total mujeres capacitadas	# total de capacitados			Actas de asistencia a eventos de capacitación, inventario de certificados otorgados.	10,00	0	<b>0,00</b>
4	<b>COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS</b>	<b>Empresarial</b>	Inversión en otras cooperativas	Monto invertido en cooperativas	Total de Inversiones			Estados Financieros	2,50	0	
			Inversión de otras cooperativas	Monto captado de cooperativas	Total de Inversiones			Estados Financieros	2,50	0	<b>0,00</b>
			Préstamos otorgados a cooperativas	# de Préstamos otorgados a coop.	# total de Préstamos otorgados			Estados Financieros	2,50	0	
			Préstamos recibidos de cooperativas	# de Préstamos recibidos de otras coop.	Total de obligaciones Financieras			Estados Financieros	2,50	0	
		<b>Interrelación de capital</b>	Colocaciones en cooperativas.	Total de colocaciones realizadas en otras cooperativas	Total de colocaciones del periodo			Balance contable, base de datos de colocaciones (ahorros y depósitos a plazo de la cooperativa)	5,00	0	<b>0,00</b>
		Captaciones de cooperativas.	(Total de captaciones de otras cooperativas	Total de captaciones realizadas en el periodo			Balance contable, base de datos de captaciones (ahorros y depósitos a plazo)	5,00	0		

		Apoyo educativo a otra cooperativa	# Fondos apoyo educ. a otra coop.	Fondos presupuestados educación				Estados Financieros	2,50	0	
		Apoyo técnico a otra cooperativa	# de practicantes Profesionales	# de total de solicitudes recibidas				Base de datos RR. HH	2,50	0	
		Apoyo educativo recibido de cooperativa	# de apoyo educ. recibido de coop.	Fondos aplicados				Base de datos RR. HH, Estados Financieros	2,50	0	
		Apoyo técnico recibido de cooperativa	# de prácticas profesionales	# de prácticas profesionales planificadas				Base de datos RR. HH	2,50	0	
	<b>Cooperación en representación</b>	Gastos directos de representación en mov. coop.	Gastos directos de represente. en mov. Coop.	Fondos aplicados				Estados Financieros	5,00	0	<b>0,00</b>
		Gastos totales de representación en mov. coop.	Gastos totales represente. Mov. Coop.	Fondos aplicados				Estados Financieros	5,00	0	

Anexo 5 Mapa de calor

	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	RECOMENDACIÓN
$\leq 2,5$	MUY BAJO	Revisar políticas
$\leq 5,0$	BAJO	Revisar procedimientos
$\leq 7,5$	ALTO	Adelante
$\leq 10,0$	ÓPTIMO	Felicitaciones



## Anexo 6



### ENTREVISTA



El siguiente cuestionario servirá como base a la investigación previo a la obtención del título de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria. El mismo se aplica con fines académicos en la ciudad de Ambato parroquia Quisapincha a la dirección de la COAC Maquita Cushun Ltda.

**Objetivo:** Evaluar la existencia de un plan estratégico en apoyo a la incursión de la Responsabilidad Social Empresarial.

Con esta entrevista se procura indagar y recopilar información sobre la cultura, estrategia y los métodos de planificación para irrumpir e integrarse a la Responsabilidad Social Empresarial.

#### **Preguntas:**

1. ¿Conoce usted sobre la Responsabilidad Social Empresarial?
2. ¿Cuenta con algún plan estratégico para fomentar la Responsabilidad Social Empresarial?
3. ¿La Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., explícitamente se siente comprometida con la RSE?
4. ¿La Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., cuenta con un programa o presupuesto destinado a la capacitación de sus trabajadores?
5. ¿Cuenta la Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., con un programa para el desarrollo de personal interno?
6. ¿La Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., cuenta con proyectos sociales, ambientales o de otra índole junto al Gobierno, alguna ONG, o de manera independiente?

## Anexo 7



### ENCUESTA



El siguiente cuestionario servirá como base a la investigación previo a la obtención del título de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria. El mismo se aplica con fines académicos en la ciudad de Ambato parroquia Quisapincha a los clientes y socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda,

**Objetivo:** Evaluar la Responsabilidad Social Empresarial de la Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., y la existencia de un plan estratégico en su apoyo.

Con esta encuesta se procura diagnosticar la incursión y la cultura social de los clientes y socios vinculados a la Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., sobre la Responsabilidad Social Empresarial y la aceptación de los mismos a los métodos y planes presentados por la entidad.

**Instrucciones:** A continuación, se presenta una serie de preguntas que usted debe responder, por favor léalas detenidamente. Le agradecemos de antemano por su colaboración.

1. ¿Cuál es su nivel de conocimiento acerca de la Responsabilidad Social Empresarial?

Alto ( )

Medio ( )

Bajo ( )

2. ¿Cómo considera usted el tratamiento de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda.?

Muy bueno ( )

Bueno ( )

Regular ( )

Malo ( )

3. ¿La Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., cumple con sus derechos como cliente o socio de la misma?

Siempre cumple ( )

Algunas veces cumple ( )

Pocas veces cumple ( )

4. ¿Conoce usted si existe en la Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., un programa específico para la aplicación y desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial?

Estoy enterado ( )

He recibido poca información sobre el tema ( )

Desconozco su existencia ( )

5. ¿Está usted de acuerdo con que la cooperativa realice proyectos sociales, ambientales o de otra índole junto al Gobierno, alguna ONG, o de manera independiente?

Muy de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

No estoy de acuerdo ( )

6. ¿Con qué frecuencia recibe información de parte de la Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., sobre el manejo de la Responsabilidad Social Empresarial en la entidad?

Mensual ( )

Trimestral ( )

Semestral ( )

Una vez por año ( )

Nunca ( )

7. ¿Cómo califica el aporte de la Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., en términos de Responsabilidad Social Empresarial, a la ciudad de Ambato?

Muy favorable ( )

Favorable ( )

Insuficiente ( )

8. ¿Cómo considera su aporte a la Responsabilidad Social Empresarial, desde su posición de cliente o socio?

Muy propicio ( )

Propicio ( )

Escaso ( )

9. En caso de existir un programa para el manejo de la Responsabilidad Social Empresarial en la cooperativa. ¿Está usted de acuerdo con los métodos y planes que utiliza la entidad para incursionar en la Responsabilidad Social Empresarial?

Muy de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

No estoy de acuerdo ( )

Desconozco su existencia ( )

## Anexo 8



### ENCUESTA



El siguiente cuestionario servirá como base a la investigación previo a la obtención del título de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria. El mismo se aplica con fines académicos en la ciudad de Ambato parroquia Quisapincha a los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda,

**Objetivo:** Evaluar la Responsabilidad Social Empresarial de la Cooperativa de ahorro y crédito y la existencia de un plan estratégico en su apoyo.

Con esta encuesta se procura diagnosticar la incursión de la entidad y los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito en la Responsabilidad Social Empresarial y la aceptación de los subordinados a los planes y estrategias acordada por los directivos para dar cumplimiento a este acometido.

**Instrucciones:** A continuación, se presenta una serie de preguntas que usted debe responder, por favor léalas detenidamente. Gracias por su colaboración.

1. ¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre el tema de la Responsabilidad Social Empresarial?

Muy alto ( )

Alto ( )

Medio ( )

Bajo ( )

Muy bajo ( )

2. Evalúe, según su experiencia, el nivel de cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial, en la Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda.

Alto ( )

Medio ( )

Bajo ( )

3. ¿Cumple la Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., con sus deberes y derechos como cliente o socio de la misma?

Siempre cumple ( )

Algunas veces cumple ( )

Pocas veces cumple ( )

4. ¿Con que frecuencia recibe capacitación por parte de la cooperativa para cumplir sus funciones o mejorar habilidades?

Trimestralmente ( )

Semestralmente ( )

Una vez por año ( )

Nunca ( )

5. ¿Cuál es el nivel de preocupación de la Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., por las condiciones físicas y sanitarias de los trabajadores?

Elevado ( )

Medio ( )

Bajo ( )

6. Califique la aportación de la Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., en cuanto a la Responsabilidad Social Empresarial a favor de la ciudad de Ambato.

Buena ( )

Regular ( )

Mala ( )

7. ¿Cómo considera su aporte a la Responsabilidad Social Empresarial, desde su posición de trabajador?

Muy favorable ( )

Favorable ( )

Insuficiente ( )

8. ¿Está de acuerdo con los métodos y planes que utiliza la entidad para incursionar en la Responsabilidad Social Empresarial?

Muy de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

No estoy de acuerdo ( )

9. ¿Cree usted que la Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., puede optimizar sus planes estratégicos para beneficiar a los trabajadores y dar mejor cumplimiento a la Responsabilidad Social Empresarial?

Está en condiciones de hacerlo ( )

No es necesario ( )

En estos momentos no es posible ( )

10. ¿Está usted de acuerdo con que la Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., realice proyectos sociales, ambientales o de otra índole junto al Gobierno, alguna ONG, o de manera independiente?

Muy de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

No estoy de acuerdo ( )