



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ  
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A  
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN  
DE EMPRESAS**

**MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LA  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO COACMES**

**AUTORAS:**

**JENNIFER ESTEPHANÍA SALVATIERRA ZAMBRANO**

**MAOLY MONSERRATE ZAMBRANO LUCAS**

**TUTORA:**

**ING. SUSY TATIANA TOALA MENDOZA.**

**CALCETA, FEBRERO 2024**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo **JENNIFER ESTEPHANIA SALVATIERRA ZAMBRANO** con cédula de ciudadanía 131680840-9; y, yo **MAOLY MONSERRATE ZAMBRANO LUCAS** con cédula de ciudadanía 131680423-4, declaramos bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COACMES** es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedemos favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando nuestro a favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



---

**Jennifer E. Salvatierra Zambrano**

**CC: 131680840-9**



---

**Maoly M. Zambrano Lucas**

**CC: 131680423-4**

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

**JENNIFER ESTEPHANIA SALVATIERRA ZAMBRANO** con cédula de ciudadanía 131680840-9; y **MAOLY MONSERRATE ZAMBRANO LUCAS** con cédula de ciudadanía 131680423-4, autorizamos a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del trabajo de Integración Curricular titulado: **LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COACMES** cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.



---

**Jennifer E. Salvatierra Zambrano**

**CC: 131680840-9**



---

**Maoly M. Zambrano Lucas**

**CC: 131680423-4**

## CERTIFICACIÓN DE TUTOR

Susy Tatiana Toala Mendoza , certifica haber tutelado el trabajo de Integración Curricular titulado: **LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COACMES**, que ha sido desarrollado por Jennifer Estephanía Salvatierra Zambrano y Maoly Monserrate Zambrano Lucas. Previo a la obtención del título de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

**ING. SUSY TATIANA TOALA MENDOZA**

**CC: 1312162835**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos APROBADO el Trabajo de Integración Curricular titulado: **LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COACMES**, que ha sido desarrollado por Jennifer Estephanía Salvatierra Zambrano y Maoly Monserrate Zambrano Luca. Previo a la obtención del título de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, de acuerdo al REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

Mg. Jenny Isabel Zambrano Delgado

**CC: 130993175-4**

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

---

Mg. Roberto Orlando Bello Parra

**CC: 175798819-9**

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

---

Ing. Cecilia Vera Párraga

**CC: 131047688-0**

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## AGRADECIMIENTO

Un infinito agradecimiento a Dios, nuestro creador, por ser la luz que guía e ilumina mi vida, mi fuerza e inspiración en este proceso académico, quien a diario me brinda salud, sabiduría, inteligencia y la oportunidad para seguir adelante y poder alcanzar tan anhelado título profesional.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, la institución que me permitió tener una formación de excelencia y calidad, por medio de los docentes, quién con su magistral enseñanza nos inculcaron tan acertados conocimientos y grandes aprendizajes a lo largo de los semestres universitarios, un fraterno agradecimiento.

A mis apreciados padres, Francisco y Solanda, quienes han sido mi mayor motivación e inspiración, gracias por su amor, su sacrificio, su apoyo incondicional, y su trabajo constante para poder alcanzar este título de tercer nivel que me convierte en una profesional. A mi hermano Edison, por su apoyo incondicional a lo largo de mi formación académica, ñaño, gracias por ser esa pieza fundamental en mi vida y celebrar mis triunfos, eres fuente de alegría y motivación en este proceso. A mi compañero de vida Mario, gracias mi amor, por confiar y creer en mí, por sus sabias palabras y llenarme de inspiración a lo largo de esta bonita etapa universitaria.

A mi tutora de tesis, la Ing. Susy Toala Mendoza, quien con su guía experta y científica ha sido una pieza clave en este proceso. Aprecio su disposición, orientación, compromiso y su dedicación que nos permitieron culminar esta tesis.

A mi compañera de tesis, Jennifer Salvatierra Zambrano, tu contribución y apoyo han sido invaluable en esta investigación, agradezco tu dedicación, compromiso y trabajo en equipo, juntas pudimos afrontar desafíos para lograr esta meta académica.

Gratitud especial con cada uno de ustedes....

***Maoly Monserrate Zambrano Lucas***

Comienzo por agradecer a Dios, quién desde su manto protector guía mi camino hacia el cumplimiento de mis objetivos personales y profesionales, brindándome salud, tranquilidad y paz con cada uno de los desafíos que se presentan en este recorrido académico.

Así mismo, es indispensable notar mis agradecimientos a mis padres, Mariana y Jonny, quiénes han sido un apoyo moral, emocional y económico en toda la trayectoria académica que he vivido, de la misma manera a mis hermanos Jonny y Belén que con su ayuda he podido avanzar y no quedarme estancada en ciertos baches propios de la formación personal, con su conocimiento y sabiduría han sabido darme consejos orientados a motivarme cada día.

A mi tutora de tesis, Ing. Susy Toala Mendoza, quién con su sabiduría, conocimiento, disponibilidad, nos ha permitido a mi compañera y a mí, obtener las herramientas necesarias para culminar de forma satisfactoria la tesis, agradeciendo favorablemente su compromiso y entrega para con nosotras.

A mi compañera de tesis Maoly Zambrano Lucas, quién ha sido un apoyo indispensable para el desarrollo de este trabajo de investigación, me ha dado ese ánimo que en muchas ocasiones se ha desvanecido, además gracias por no sólo ser compañera, sino que actuar como amiga. Estoy eternamente agradecida por tu lealtad y compromiso brindado.

En resumen, la culminación de esta tesis, no hubiera sido posible sin el apoyo y contribución de todas estas personas especiales en mi vida. Estoy profundamente agradecida por su presencia y por ser parte de mi trayectoria académica. Este logro es también suyo y lo comparto con todos ustedes.

***Jennifer Estephania Salvatierra Zambrano***

## DEDICATORIA

Con una mezcla de emociones, quiero dedicar esta tesis a las personas que han estado presente a lo largo de mi vida y desarrollo profesional, quienes han sido piezas fundamentales en mi formación académica y personal. Sin su amor y apoyo, este logro no habría sido posible. A Dios, mi fortaleza, porque sin Él no hubiese podido llegar hasta aquí y cumplir esta meta profesional.

A mis queridos padres, Francisco y Solanda, por inculcar en mí, el buen ejemplo de una hija responsable, constante, inteligente, perseverante y optimista, su amor y apoyo incondicional, son el cimiento de mi éxito. A mi mayor ejemplo personal y profesional, mi hermano Edison, por estar presente en cada momento de mi vida e inculcarme los mejores consejos para mi bienestar. A mi compañero de vida Mario, por su amor bonito y sincero y demostrarme que las cosas se pueden lograr por cuán difíciles que sean.

***Maoly Monserrate Zambrano Lucas***

Quiero dedicar esta tesis a todas las personas que han sido parte fundamental en mi camino hacia la consecución de este logro.

A mis padres, quienes desde el principio han sido mi mayor apoyo y fuente de inspiración. Gracias por su amor incondicional, su paciencia y por siempre creer en mí, incluso en los momentos en los que dudé de mí mismo. Sin su constante aliento y sacrificio, este logro no sería posible.

A mis profesores y mentores, quienes me han guiado y enseñado a lo largo de mi trayectoria académica. Su sabiduría, dedicación y apoyo han sido fundamentales en mi formación y desarrollo como profesional. Agradezco su compromiso y la pasión que transmiten en cada lección.

A mis amigos y seres queridos, por estar a mi lado durante este proceso. Sus palabras de aliento, su compañía y su comprensión han sido un motor que me ha impulsado a seguir adelante incluso en los momentos más difíciles. Gracias por su paciencia y por celebrar mis triunfos como propios.

A todos aquellos que participaron en la realización de esta investigación, desde los participantes de los estudios hasta los expertos que brindaron su apoyo. Su colaboración y aportes han sido fundamentales para el éxito de este trabajo.

Por último, quiero dedicar esta tesis a todos aquellos que sueñan con alcanzar sus metas académicas. Espero que mi trabajo pueda servir de inspiración y motivación para perseguir sus propios sueños. Recuerden que el esfuerzo y la dedicación son clave para lograr cualquier objetivo.

Gracias a todos por ser parte de este importante capítulo de mi vida.

***Jennifer Estephania Salvatierra Zambrano***

## CONTENIDO GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	2
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	3
CERTIFICACIÓN DE TUTOR	4
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	5
AGRADECIMIENTO	6
DEDICATORIA	7
RESUMEN	14
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	17
1.1.    PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.2.    JUSTIFICACIÓN	20
1.3.    OBJETIVOS	21
1.3.1    OBJETIVO GENERAL	21
1.3.2    OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
1.3.3    IDEA A DEFENDER	21
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	22
2.1.    RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)	23
2.2.    IMPORTANCIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	24
2.3.    EVOLUCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)	24
2.4.    PRINCIPIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	26
2.5.    PRINCIPIOS PARA LA APLICACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	27
2.6.    BENEFICIOS DE LA RSC	28
2.6.1.    BENEFICIOS INTERNOS	28
2.6.2.    BENEFICIOS EXTERNOS	29
2.7.    NORMATIVA DE LA RSC	29
2.7.1.    NORMATIVA ISO 26000	30
2.7.2.    GLOBAL REPORTING INICIATIVE (GRI)	31
2.8.    DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	32
2.8.1.    DIMENSIÓN ECONÓMICA	33
2.8.2.    DIMENSIÓN SOCIAL	33
2.8.3.    DIMENSIÓN AMBIENTAL	34
2.9.    RSC Y STAKEHOLDERS	35
2.10.    39	
2.11.    42	
2.12.    PROCESO DE GESTIÓN DE LA RSC	40
2.13.    44	

2.14.	45	
2.15.	46	
2.16.	47	
2.17.	BENEFICIOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	48
2.18.	PROPÓSITO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	49
2.19.	SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	49
2.20.	ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA	50
2.21.	BASE LEGAL	51
2.21.1.	LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA (LOEPS)	52
2.22.	COOPERATIVISMO	53
2.22.1.	TIPOS DE COOPERATIVAS	54
2.23.	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	55
2.24.	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MICROEMPRESARIAL SUCRE (COACMES)	56
2.24.1.	MISIÓN	57
2.24.2.	VISIÓN	57
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO		59
3.1.	UBICACIÓN	59
3.2.	DURACIÓN	59
3.3.	VARIABLES DE ESTUDIO	59
3.4.	POBLACIÓN:	60
3.5.	MUESTRA	60
3.6.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	62
3.6.1.	INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.	62
3.6.2.	INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA	62
3.6.3.	INVESTIGACIÓN DE CAMPO	63
3.7.	MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN	63
3.7.1.	MÉTODO ANALÍTICO-SINTÉTICO	63
3.7.2.	MÉTODO DEDUCTIVO	64
3.7.3.	MÉTODO INDUCTIVO	64
3.7.4.	MÉTODO DELPHI	64
3.7.5.	MÉTODO DE EVALUACIONES SUMARIAS	65
3.8.	TÉCNICAS	65
3.8.1.	ENTREVISTA	65
3.8.2.	ENCUESTA	65
3.9.	HERRAMIENTAS	66
3.9.1.	CUESTIONARIO	66
3.9.2.	GUÍA DE ENTREVISTA	67

3.9.3.	ESCALA DE LIKERT	67
3.9.5.	CICLO DE DEMING (PHVA)	67
3.9.6.	MINITAB	68
3.10.	FASES DE LA INVESTIGACIÓN	68
	FASE I. DIAGNOSTICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA COACMES.	68
	FASE II.DETERMINAR EL NIVEL DE INCIDENCIA DE LA RSC CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COACMES PARA SU RESPECTIVA CORRELACIÓN.	69
	FASE III. PROPONER UN SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COACMES.	70
	CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	71
4.1.	FASE I. DIAGNOSTICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA COACMES	71
4.1.1.	Actividad 1. Revisión documental de la planificación estratégica de la COACMES.	71
4.1.2.	Actividad 2. Determinación y selección del equipo de expertos.	88
4.1.3.	Actividad 3. Preparación y validación de la entrevista para directivos de la Coacmes.	91
4.1.4.	Actividad 4. Ejecución de la entrevista y análisis de los resultados.	93
4.2.	FASE II. DETERMINAR EL NIVEL DE INCIDENCIA DE LA RSC CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COACMES PARA SU RESPECTIVA CORRELACIÓN.	98
4.2.1.	Actividad 1. Búsqueda bibliográfica de los ítems de la rsc y la gestión administrativa.	98
4.2.2.	Actividad 2. Aplicación del meta análisis de la información	104
4.2.3.	Actividad 3. Validación de los indicadores a utilizar a través del método de expertos.	108
4.2.4.	Actividad 4. Elaboración y validación de las preguntas del cuestionario.	109
4.2.	DESARROLLO DE LA FASE III. PROPONER UN SISTEMA DE GESTIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COACMES	161
4.2.1.	Actividad 1. Determinación de los componentes del sistema de gestión en responsabilidad social corporativa.	161
4.2.2.	Actividad 2. Presentación de las directrices del sistema de gestión en responsabilidad social corporativa para la gestión administrativa de la COACMES.	166
	CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	182
	BIBLIOGRAFÍA	184
	ANEXOS	214

## CONTENIDO DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Partes interesadas o Stakeholders	31
<b>Tabla 2.</b> Indicadores de la Responsabilidad Social Corporativa	34
<b>Tabla 3.</b> Proceso de la gestión administrativa	40
<b>Tabla 4.</b> Elementos de la gestión administrativa	41
<b>Tabla 5.</b> Beneficios de la gestión administrativa	44
<b>Tabla 6.</b> Tipos de Cooperativas	49
<b>Tabla 7.</b> Población objeto de estudio	55
<b>Tabla 8.</b> Muestra obtenida de la población	56
<b>Tabla 9.</b> Elementos de la planificación estratégica de la COACMES	65
<b>Tabla 10.</b> Cumplimiento de la RS en la misión de la Coacmes	66
<b>Tabla 11.</b> Cumplimiento de la RSC en la visión de la Coacmes	67
<b>Tabla 12.</b> Cumplimiento de la RS en los objetivos estratégicos de la Coacmes	69
<b>Tabla 13.</b> Cumplimiento de la RS en las políticas institucionales de la Coacmes	71
<b>Tabla 14.</b> Descripción de los valores organizacionales de COACMES.	71
<b>Tabla 15.</b> Cumplimiento de la RS en los valores de la Coacmes.	73
<b>Tabla 16.</b> Cumplimiento de la RS en las estrategias establecidas por la Coacmes.	74
<b>Tabla 17.</b> Cumplimiento de la RS en el organigrama de la Coacmes.	77
<b>Tabla 18.</b> Cumplimiento de la RSC en la estructura interna de la Coacmes.	80
<b>Tabla 19.</b> Matriz de la característica de los expertos	82
<b>Tabla 20.</b> Nivel de competencia	83
<b>Tabla 21.</b> Equipo de expertos seleccionados.	84
<b>Tabla 22.</b> Preguntas de la entrevista seleccionadas	85
<b>Tabla 23.</b> Indicadores de la Responsabilidad Social Corporativa	89
<b>Tabla 24.</b> Indicadores de la gestión administrativa	93
<b>Tabla 25.</b> Reducción de indicadores de la Responsabilidad Social Corporativa	96
<b>Tabla 26.</b> Reducción de indicadores de la gestión administrativa	98
<b>Tabla 27.</b> Indicadores de la Responsabilidad Social Corporativa validados	101
<b>Tabla 28.</b> Indicadores de la gestión administrativa validados	101
<b>Tabla 29.</b> Formulación de los ítems de la encuesta de la variable RSC	102
<b>Tabla 30.</b> Formulación de los ítems de la encuesta de la variable gestión administrativa	103
<b>Tabla 31.</b> Ítems de la variable de RSC validados	104
<b>Tabla 32.</b> Ítems de la variable de Gestión administrativa validados	105
<b>Tabla 33.</b> Dimensión económica- Indicador competencia desleal	106
<b>Tabla 34.</b> Dimensión económica- Indicador anticorrupción	108
<b>Tabla 35.</b> Dimensión social- Indicador diversidad e igualdad de oportunidades	110
<b>Tabla 36.</b> Dimensión social- Indicador comunidades locales	114
<b>Tabla 37.</b> Dimensión social- Indicador relaciones trabajador-empresa	116
<b>Tabla 38.</b> Dimensión social- Indicador trabajo forzoso u obligatorio	118
<b>Tabla 39.</b> Dimensión social. Indicador salud y seguridad al cliente	119
<b>Tabla 40.</b> Dimensión ambiental- Indicador cumplimiento ambiental	121
<b>Tabla 41.</b> Dimensión ambiental- Indicador biodiversidad	123
<b>Tabla 42.</b> Dimensión ambiental- Indicador residuos	124
<b>Tabla 43.</b> Dimensión Planificación- Indicador misión y visión	125
<b>Tabla 44.</b> Dimensión planificación- Indicador objetivos	128
<b>Tabla 45.</b> Dimensión planificación- Indicador políticas	129
<b>Tabla 46.</b> Dimensión organización- Indicador división de trabajo	130
<b>Tabla 47.</b> Dimensión organización- Indicador estructura organizacional	132
<b>Tabla 48.</b> Dimensión dirección- Indicador toma de decisiones	133
<b>Tabla 49.</b> Dimensión dirección- Indicador liderazgo	136
<b>Tabla 50.</b> Dimensión dirección- Indicador comunicación	137

<b>Tabla 51.</b> Dimensión dirección- Indicador motivación	138
<b>Tabla 52.</b> Dimensión control- Indicador supervisión	140
<b>Tabla 53.</b> Dimensión control- Indicador resultados	141
<b>Tabla 54.</b> Tipos de correlación	143
<b>Tabla 55.</b> Correlación de Pearson	144
<b>Tabla 56.</b> Áreas críticas de la responsabilidad social en la COACMES	152
<b>Tabla 57.</b> Definición de políticas y prácticas de responsabilidad social en la COACMES, conforme los objetivos planteados.	159
<b>Tabla 58.</b> Plan de monitoreo y medición de los objetivos y metas de responsabilidad social corporativa de COACMES (parte 1).	161
<b>Tabla 59.</b> Plan de monitoreo y medición de los objetivos y metas de responsabilidad social corporativa de COACMES (parte 2).	162
<b>Tabla 60.</b> Plan de monitoreo y medición de los objetivos y metas de responsabilidad social corporativa de COACMES (parte 3).	164

## CONTENIDO DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Hilo Conductor	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 2.</b> Ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre "COACMES"	56
<b>Figura 3.</b> Organigrama de la Cooperativa COACMES	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 4</b> Sistema de gestión en Responsabilidad Social Corporativa para COACMES	160

## RESUMEN

El objetivo de este proyecto de investigación consistió en estructurar un sistema de gestión en Responsabilidad Social Corporativa para la gestión administrativa de la COACMES, mediante una adecuada aplicación de políticas orientadas a la sostenibilidad de la organización enfocada en sus tres ejes (económico, social y ambiental). La metodología abordada fue descriptiva por su utilidad en la interpretación de datos demográficos de la población objeto de estudio, así mismo de campo, por su acercamiento con el público objetivo. Se hizo uso de una entrevista y encuesta que pasaron por un proceso de validación. Para la obtención y consecución de los resultados se estructuraron tres fases metodológicas que permitieron el desenlace de cada una de las actividades de la investigación, en la primera fase, se efectuó un diagnóstico de la responsabilidad social corporativa y la gestión administrativa de la COACMES, la cual se logró por medio de una revisión documental de la planificación estratégica y a través de una entrevista direccionada a los directivos, la segunda fase consistió en establecer la correlación de las variables en estudio mediante los resultados obtenidos en la encuesta misma que fue dirigida a los colaboradores, socios y la comunidad, y por último en la tercera fase se estructuró el sistema de gestión basado en la Norma IQNet SR 10 como aporte a los procesos de la GA. Se concluye que la Responsabilidad social debe estar inmersa en cada uno de los procesos de la gestión administrativa para que las actividades desarrolladas sean sostenibles y sustentables.

**PALABRAS CLAVE:** Desarrollo económico y social, problemas sociales, derechos sociales y económicos, gestión, sostenibilidad, norma IQNet SR 10, planificación estratégica.

## ABSTRACT

The objective of this research project is to structure a management system in Corporate Social Responsibility for the administrative management of COACMES, for an adequate application of policies oriented to the sustainability of the organization focused on its three axes (economic, social and environmental). The approach methodology was descriptive due to its usefulness in interpreting demographic data of the population under study, as well as field data, due to its approach to the target audience. An interview and survey that went through a validation process were used. To obtain and achieve the results, four methodological phases were structured that allowed the outcome of each of the research activities, in the first phase, a diagnosis of corporate social responsibility was made in the administrative management of COACMES, the which was achieved through a documentary review of strategic planning and through an interview directed to the managers, the second phase consisted of establishing the correlation of the variables under study through the results obtained in the survey itself that was directed to the collaborators, partners and the community, and finally in the third phase the management system based on the Iso 26000 Standard was structured as a contribution to the administrative management processes. It is concluded that Social Responsibility must be immersed in each of the administrative management processes so that the activities carried out are clearly sustainable and sustainable.

**KEYWORDS:** Economic and social development, social problems, social and economic rights, management, sustainability, IQNet SR 10 standard, and strategic planning

# CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

## 1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

A nivel mundial la Responsabilidad Social Corporativa surge como una herramienta para crear responsabilidad ante las diferentes problemáticas que se presentan actualmente (derechos laborales, derechos humanos, medio ambiente, paz, corrupción) para que las corporaciones se conviertan en corresponsales y agentes de cambio desarrollando estrategias de impacto para cada problemática (Reyes y Leal, 2020). Define Moposita et al. (2021) “que la responsabilidad social corporativa, constituye una importante guía de gestión que permite planificar, direccionar, organizar y controlar las actividades que se realizan” (p. 62).

De esta manera la aplicación e implementación de la RSC genera grandes desafíos en las distintas cooperativas del mundo, puesto que su adaptabilidad está enfocada en el desarrollo social, económico y medioambiental, creando oportunidades óptimas basadas en el compromiso constante que las impulse a obtener un buen desarrollo productivo, favoreciendo a los stakeholders y sobre todo permitiendo mejorar eficientemente la gestión administrativa mediante el manejo de tareas, esfuerzos y recursos necesarios. Dentro de este marco, Criollo et al. (2020) sustenta que los beneficios de incluir la responsabilidad social corporativa se observan en la eficiencia de la gestión administrativa y el compromiso laboral.

Actualmente, el concepto de responsabilidad social busca introducirse no sólo como un mecanismo para gestionar la actividad e impacto social y ambiental de las cooperativas, sino como un medio para adoptar políticas y estrategias en relación a la administración (Vásquez et al., 2020). Por otro lado, Ruiz (2022) menciona que la gestión administrativa hace referencia a la capacidad para definir, evaluar los recursos disponibles en la búsqueda de mejores resultados que logren alcanzar las metas propuestas por las instituciones pertenecientes al sector de Economía Popular y Solidaria. Es por ello, que la RSC actúa como eje primordial para garantizar mejores niveles de eficiencia en la gestión

administrativa donde se promueva el compromiso y desempeño de las partes interesadas para alcanzar la sostenibilidad y competitividad.

No obstante, Labrador (2020) menciona que la gestión administrativa de una cooperativa debe ser proyectada con un enfoque de responsabilidad social, porque le permitirá crecer económicamente y en armonía con su entorno social y medioambiental. Así también, se establece que la RSC tiene como denominador común el deseo de las instituciones solidarias y financieras de integrar en su gestión un grupo de normas y directrices, que les permitan mejorar las relaciones con los grupos de interés bajo criterios éticos, solidarios y medioambientales (Jácome et al., 2017).

En el Ecuador, como lo menciona Freire et al. (2018) no existen leyes que obliguen a una corporación a comprometerse con actividades socialmente responsables; sin embargo, cada vez aumenta la tendencia por involucrarse en este tema, siendo la principal razón las mejoras que se pueden obtener en el contexto administrativo. Por ende, Acosta et al. (2018) detalla que las organizaciones en el territorio ecuatoriano aún se encuentran analizando y probando los beneficios que ofrece la RSC, sin embargo, cada vez, las cooperativas empiezan a valorar los propósitos de la responsabilidad social y demuestran interés en tener la iniciativa de implementarla dentro de sus operaciones.

De esta forma, las cooperativas integran la economía popular y solidaria, mismas que se rigen bajo la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) que es un organismo de control que contribuye a la transparencia y aporta al combate de las inequidades en las organizaciones sujetas a su control (SEPS, 2021). Es así que, Jácome et al. (2017) fundamenta que la responsabilidad social corporativa, es un modelo innovador de gestión administrativa, que va más allá de realizar acciones altruistas, sino que consiste en integrar plenamente el concepto de comportamiento responsable.

Consecuentemente, gran parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito aún no adoptan políticas de Responsabilidad Social Corporativa medibles, lo que ha generado una falta de interés en incluir este tipo de procesos que actúan

estratégicamente como ventaja y aporte en la gestión administrativa. Así como lo sustenta González et al. (2020) quien menciona que las COAC para poder cumplir sus objetivos estratégicos deben considerar a la responsabilidad social como un elemento clave de su gestión administrativa, no solamente como cumplimiento de una normativa sino como parte de su transparencia organizacional. Por ello, Boom (2021) explica que cuando la Responsabilidad social se integra en la gestión administrativa de la corporación y por ende en su direccionamiento corporativo, garantiza, una cantidad eficiente y efectiva de recursos necesarios para su ejecución.

De acuerdo a Moreno y López (2018) el problema que enfrentan actualmente las cooperativas por la carencia e inexistencia de un proceso administrativo que guíe el funcionamiento de las actividades, es la pérdida de tiempo en el desarrollo de las actividades, desorganización y descontrol de las funciones de cada empleado. Como afirma Fernández et al. (2017) otra de las problemáticas que atraviesan las cooperativas es la carencia y desconocimiento de la aplicación de metodologías o modelos que sistematizan la ejecución de la práctica social, económica y ambiental.

En la provincia de Manabí, esencialmente en el cantón Sucre, se encuentra ubicada la matriz COACMES, la cual es una cooperativa de ahorro y crédito micro empresarial, que posee siete agencias y dos ventanillas distribuidas en diferentes cantones manabitas, esta institución se dedica a ofrecer productos financieros y de servicios como; microcréditos, cuentas de ahorro, tarjetas de débito, depósitos a plazo fijo, entre otras actividades desempeñadas, pero que la vez se ha visto afectada puesto que a la hora de desarrollar las prácticas de la RSC no han optado por implementar un sistema de gestión en RS basado en directrices IQNet SR 10, que les permita monitorear las actividades y acciones correctivas a desempeñar en sus dimensiones, y de esta forma mantener una gestión administrativa socialmente responsable, por lo tanto su no aplicabilidad provocaría que se presenten deficiencias en las gestión de las actividades que se ejecutan en relación al beneficio de sus partes interesadas, lo que afectaría a la consecución de los objetivos y estrategias socialmente responsables a largo plazo.

Por ende, una vez detallada esta problemática, las autoras de la investigación se plantean la siguiente interrogante:

¿Cómo la responsabilidad social corporativa aporta a los procesos de la gestión administrativa de la COACMES?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

El presente proyecto permitirá estructurar un sistema en Responsabilidad Social Corporativa y que este sirva como base para la correcta planificación, organización, dirección y control de las actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Micro Empresarial Sucre (COACMES). Por ello, la investigación es justificada de la siguiente manera:

Económicamente, la propuesta de un sistema de gestión basado en lineamientos de responsabilidad social, aportará a la consecución de las actividades netamente sostenibles y que se cumplan a cabalidad en un periodo determinado de forma estructurada y organizada, lo que puede aumentar la eficiencia y productividad de las actividades que desempeñen dentro de sus procesos administrativos, conllevando al aumento de la rentabilidad y una imagen sustentable.

De manera social se fundamenta, dado que la estructuración de un sistema basado en la norma IQNet SR 10, dentro de la cooperativa de ahorro y crédito, permite proponer directrices que puedan favorecer en el entorno donde se desenvuelven los empleados, socios y directivos de la COACMES, lo que les ayudará a conversar el nivel de compromiso, equidad, inclusión y diversidad a su vez aportará a un desarrollo sustentable dentro de la comunidad, debido a que, si se emplean proyectos basados en estos ámbitos fomentará la sostenibilidad del sector.

Esta investigación se justifica de forma ambiental, debido al impacto que genera la cooperativa en el entorno donde se desenvuelven, entendiendo de esta manera, que la relación ambiente-organización debe mostrarse en condiciones aceptables, permitiendo que por medio de la propuesta de un sistema de gestión basado en directrices de Responsabilidad social se planteen lineamientos que

orienten a la Cooperativa para una mayor organización de sus actividades ambientalmente responsables.

Se justifica de manera legal puesto que esta investigación le permitirá a la cooperativa de ahorro y crédito tener el conocimiento necesario sobre las normativas direccionadas a la Responsabilidad Social Corporativa con la finalidad de que a través del sistema de RSC basado en la IQNet SR 10 el aspecto administrativo de la misma vaya orientada hacia esos lineamientos para llegar a fortalecer el entorno socialmente responsable que posee la Cooperativa, de manera que para Santillán (2019) existen normativas que se encuentran dentro del marco legal del Ecuador como la ISO 26000, Certificación SA 8000, IQNet SR 10 y el código de trabajo, siendo estas las que rigen la responsabilidad social corporativa, y que específicamente se enfocan en el bienestar de las partes interesadas de una organización.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Estructurar un sistema de gestión de Responsabilidad Social Corporativa para la gestión administrativa de la COACMES.

#### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

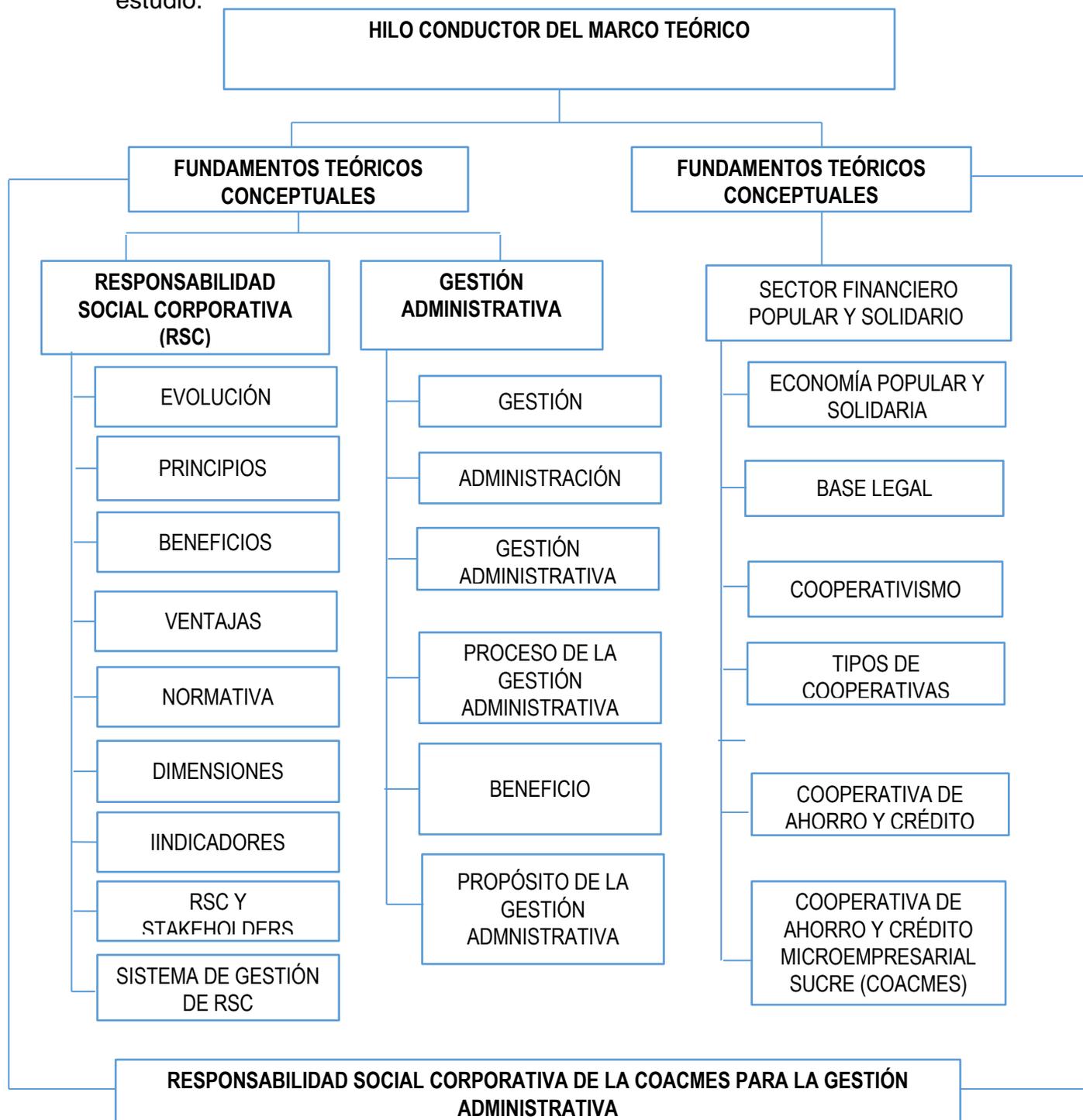
- Diagnosticar el cumplimiento de la responsabilidad social corporativa y la gestión administrativa para la determinación de la situación actual de la COACMES
- Determinar el nivel de incidencia de la RSC con la gestión administrativa de la COACMES para su respectiva correlación.
- Proponer un sistema de gestión en Responsabilidad Social Corporativa basado en las directrices de la norma IQNet SR 10 como aporte de la gestión administrativa de la COACMES.

### **1.3.3 IDEA A DEFENDER**

Con la estructura de un sistema de gestión de Responsabilidad Social Corporativa se aporta a la gestión administrativa de la COACMES.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se detalla la información obtenida por medio de diferentes fuentes bibliográficas como sustento a la investigación. Por ello, la figura 1, puntualiza el hilo conductor, mismo que especifica los temas esenciales del estudio.



**Figura 1.1.** Hilo Conductor  
Fuente: Autoras de la investigación

## 2.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)

Para Cañas (2018) la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) consiste en un conjunto de actividades socialmente responsables caracterizada por tener en cuenta los impactos que todos los aspectos de sus dimensiones generan sobre clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medioambiente, y sobre todo la sociedad en general.

De acuerdo a los argumentos de Barrio (2018) la Responsabilidad social corporativa es consecuencia de un compromiso adoptado por parte de una organización con sus Stakeholders, más allá de los requerimientos legales instaurados, en materia económica, social y medioambiental, con el fin de responsabilizarse de las consecuencias e impactos que derivan del desarrollo de su actividad y maximizar la creación de valor compartido para todo el conjunto de Stakeholders.

No obstante, para Vásquez et al. (2020) “la Responsabilidad Social Corporativa es un campo del conocimiento que se explora y actualiza continuamente, puesto que se buscan puntos de mejora para potenciar esta actividad en la planificación de las actividades estratégicas de las cooperativas” (p. 2).

Boldó (2020) manifiesta que la responsabilidad social corporativa, se describe como:

- a) **Responsabilidad:** Un compromiso voluntario.
- b) **Social:** Conductas dentro de las cooperativas que pretenden también un beneficio hacia la sociedad en la que la misma se desarrolla.
- c) **Corporativa:** Como actividad propia de las cooperativas, llevándose a cabo en el terreno específico de las mismas.

La Responsabilidad Social Corporativa, se basa en lineamientos esenciales que deben seguir las entidades cooperativistas, con la finalidad generar mayores beneficios, es decir, son aquellos procesos en donde se gestionan las actividades de manera proactiva y satisfactoria, y se busca potenciar el trabajo arduo de los Stakeholders para construir un entorno estable y sostenible, y de esta manera lograr cumplir los objetivos correctamente, permitiendo así, que

exista una adecuada gestión en donde se evidencie, la planificación, control, dirección y organización de las actividades.

## **2.2. IMPORTANCIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

La práctica de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) se considera como un factor importante para las organizaciones, ya que es una herramienta o guía para administrar los recursos, es por ello que satisfacer las necesidades básicas de la sociedad permite generar desarrollo sostenible con justicia y equidad, y así otorgar la oportunidad a la comunidad en su conjunto de mejorar la calidad de vida del presente sin afectar a las futuras generaciones (Moposita et al., 2021).

En este sentido; “La gran relevancia de la Responsabilidad social corporativa en la actualidad ha propiciado que las organizaciones deban adaptarse rápidamente a este nuevo escenario para poder continuar en el mercado” (Ríos, 2020, p. 21).

Por su parte, indica Martos (2018) que “la importancia de integrar la Responsabilidad social corporativa en la estrategia global de las COAC, remarca el rol de las partes interesadas en la actividad cooperativista y en la consecución de beneficios a medio y largo plazo” (p. 28).

Contextualiza López et al. (2020) que es importante para las cooperativas implementar una política eficiente de responsabilidad social ya que su seguimiento puntual contribuye positivamente a la organización en una diversidad de indicadores entre los cuales destacan la mejora de la imagen corporativa, la generación de lealtad de los trabajadores, la atracción de personal más calificado, una mayor disposición a colaborar en situaciones difíciles, la captación de inversiones estables.

## **2.3. EVOLUCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)**

Tradicionalmente, la Responsabilidad social corporativa incluía un conjunto de acciones aisladas y continuas, no existiendo programas de acción estructurados que indican la senda a seguir. Con el paso de los años la RSC incorporó progresivamente temas a su contenido, redefiniendo sus prioridades y

preocupándose por cuestiones más generales, la visión actual de la Responsabilidad social corporativa defiende la presencia de acciones permanentes en el tiempo, en las que se trata de contar con todas las partes implicadas por la actividad de la organización, es decir, se trata de prácticas más participativa (Bande y Castro, 2021).

De acuerdo a lo que menciona Acosta et al. (2018) “La responsabilidad social corporativa se basa en diversas estrategias donde la organización impacta de manera positiva a sus clientes, la satisfacción y el desarrollo profesional de sus colaboradores, el medio ambiente y a la comunidad que lo rodea” (p. 107)

La conexión empresa - sociedad, es precisa y clara, por ende, trasciende el plano económico e incluye aspectos sociales, ambientales, legales, éticos, entre otros; que la obligan a reconocer múltiples grupos de interés en su ejercicio, determinando que esta conexión ha sido el insumo y objeto de estudio de la Responsabilidad social corporativa a lo largo de la historia (Liscano y Lombana, 2018).

Baleanu et al. (2011 como se citó en Bande y Castro, 2021) identifican tres etapas o generaciones en esta evolución:

- **Primera generación:** la Responsabilidad social corporativa no estratégica, que se fundamenta en prácticas puntuales como los donativos, lo que puede mejorar la reputación de la organización y de este modo, sus resultados.
- **Segunda generación:** La RSC estratégica, asociada a la estrategia de la COAC, y en la que los líderes tratan de involucrarse de forma directa; se trata de la etapa que está en desarrollo actualmente.
- **Tercera generación:** La Responsabilidad social corporativa competitiva, una etapa que está por venir, y estaría asociada a la reducción de problemas como la pobreza, la exclusión social, los problemas ambientales, el objetivo de esta etapa es establecer una relación entre el desarrollo de la sociedad, el crecimiento sostenible de las organizaciones y el aumento de la competitividad del país.

La evolución de la Responsabilidad Social Corporativa ha trascendido diferentes eslabones a lo largo de los años, haciendo que las corporaciones que la incorporen sea más participativas, estrategias y responsables con el ambiente, la sociedad y sus partes interesadas, lo cual es meramente satisfactorio que cuenten con una perspectiva amplia de lo que deseen cumplir, impulsando el desarrollo eficiente de los colaboradores que intervienen en ella, ya que así se obtendrá mayor rentabilidad y con ello se inculca el compromiso constante por el bienestar de la empresa y sus Stakeholders.

## **2.4. PRINCIPIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Bande y Castro (2021) proponen los siguientes principios que forman parte de la Responsabilidad Social Corporativa.

**Transparencia:** Está basado en el acceso a la información que la organización proporciona sobre su comportamiento social y que es permeable a las expectativas sociales.

**Materialidad:** Supone que la organización debe tener en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas en la toma de decisiones afrontando todas las dimensiones de la Responsabilidad social corporativa, así como todas sus actividades e impactos, directos e indirectos.

**Verificabilidad:** Las actuaciones socialmente responsables de la entidad deben someterse a una verificación externa. La verificabilidad está fundamentada en la posibilidad de que expertos independientes puedan comprobar las actuaciones de la empresa.

**Visión amplia:** La organización debe centrar sus objetivos de responsabilidad social empresarial en el contexto de sostenibilidad más amplio posible. Debe considerar el impacto que produce a nivel local, regional, continental y global, con un sentido claro de legado para futuras generaciones.

**Mejora continua:** La Responsabilidad Social Corporativa va ligada estrechamente a la idea de gestión continuada, que tiene por objetivo principal la pervivencia de la organización.

**Naturaleza social de la organización:** La Responsabilidad Social Corporativa está arraigada en la creencia y reconocimiento de la naturaleza social de las organizaciones, como valor que prevalece sobre cualquier otra consideración de tipo económico o técnico. Destaca el valor y el papel del ser humano como ente individual y social, origen y fin de la organización.

Por otro lado, International Organization for Standardization (2010) establece los siguientes principios basados en la norma Iso 26000, mismos que serán utilizados como parte del modelo de gestión en responsabilidad social:

1. Rendición de cuentas
2. Transparencia
3. Comportamiento ético
4. Respeto a los intereses de las partes interesadas
5. Respeto al principio de legalidad
6. Respeto a la normativa internacional de comportamiento
7. Respeto a los derechos humanos.

De esta forma, los principios que rigen la responsabilidad social, son considerados parte fundamental para guiar a que las entidades financieras se proyecten hacia buenas prácticas sostenibles y responsables, es decir, mediante el conocimiento o la adopción de estos principios las cooperativas apuntan a construir un desarrollo sustentable que impulse a fortalecer las relaciones de las partes interesadas, generando así un impacto positivo a la sociedad y comunidad.

## **2.5. PRINCIPIOS PARA LA APLICACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

Considerando los principios que se generan en torno a la Responsabilidad social corporativa, Cañas (2019) establece que “Para la correcta aplicación de la Responsabilidad Social Corporativa se debe tener en consideración ciertos principios que aportan al desenvolvimiento de esta concepción”, así se presenta lo siguientes:

- Una Cooperativa de Ahorro y Crédito es socialmente responsable cuando integra en su estrategia las expectativas que tienen los diferentes grupos de interés sobre su funcionamiento y se esfuerza para responder satisfactoriamente a ellas.
- La Responsabilidad social corporativa no tiene un final, sino que es un proceso de mejora continua y un camino a la excelencia en todos sus ámbitos.
- La RSC tiene carácter voluntario, pero las políticas para su fomento son necesarias ya que la Responsabilidad social corporativa favorece la competitividad y la cohesión social.
- La intervención pública tiene que respetar este carácter voluntario, garantizando unas normas claras, comunes y transparentes y asegurando una competitividad laboral.
- Hay múltiples maneras de avanzar en la RSC y cada empresa debe configurar su propia estrategia.
- La cadena de contratación debe abordarse como una parte importante en una política integral de Responsabilidad social corporativa y para muchos, la política de RR HH es la base de una verdadera política de RSC.

Una cooperativa que busque la sostenibilidad, compromiso y la productividad, es importante que conozca debidamente los principios para la aplicación de la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa, en el que se estipulan los reglamentos que deben seguir para lograr la eficiencia y eficacia en sus actividades dentro de la cooperativa, así como con el medio ambiente.

## **2.6. BENEFICIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

Espinosa (2020) establece que la Responsabilidad social corporativa conlleva un gran nivel de responsabilidad, pero también ha demostrado ser una práctica muy beneficiosa para las COAC y la sociedad al mismo tiempo, por tanto se pueden distinguir beneficios internos, que afectan a los grupos de interés que forman parte de estas instituciones (accionistas y empleados) y externos, que corresponden a los stakeholders que no pertenecen a la corporación de manera

directa (clientes, proveedores, sociedad en general, medioambiente, entre otros).

### **2.6.1. BENEFICIOS INTERNOS**

- Mejora del ambiente laboral y de la imagen corporativa.
- Mayor productividad y compromiso de los trabajadores.
- Atracción y retención del talento.

### **2.6.2. BENEFICIOS EXTERNOS**

- Fidelidad por parte de clientes y proveedores.
- Entrada en nuevos mercados.
- Contribución al desarrollo social.

Barradas (2021) plantea que “la Responsabilidad social corporativa ha adquirido una creciente importancia y genera un óptimo beneficio, gracias a una nueva sensibilidad que propone la cooperación y el sentido perspectivo social a largo plazo” (p. 43).

Bajo estos criterios, se argumenta que la Responsabilidad social corporativa impacta de manera positiva a las cooperativas en conjunto con sus grupos de interés, y genera beneficios tanto internos como externos, que influyen directamente en el desempeño de los trabajadores, de la misma manera permiten mejorar la imagen corporativa y ganar participación en el mercado, haciendo que exista mayor productividad y aptitud para ejecutar las actividades.

## **2.7. NORMATIVA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

“El cumplimiento de ciertas normas representa de alguna forma la imagen de la organización” (López, 2021). Por ello, Encinas et al. (2021) menciona que en el siglo XXI surgieron diversos organismos nacionales e internacionales cuya finalidad consistía en asesorar, promover y regular al empresario en asuntos relacionados a derechos humanos, laborales, medio ambiente, consumidor, entorno social y salud.

Estas organizaciones corresponden a:

- International Organization for Standardization (publicó la norma ISO 26000)
- La United Nations Global Compact (UNGC) en alianza con las Naciones Unidas con iniciativas para la sostenibilidad empresarial.
- La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) con líneas directrices de Responsabilidad Social Corporativa.
- El Global Reporting Initiative (GRI) con estándares para el desarrollo sostenible. (Encinas et al., 2021)

Es así que las corporaciones que buscan ser socialmente responsable deben cumplir con normativas que guían con respecto a las acciones tomadas y el impacto que estas pueden generar para con las partes interesadas, además la existencia de normas como las GRI son importantes debido a que regulan y moldean la presentación de documentos como parte de la evidencia para cada una de estas gestiones.

### **2.7.1. IQNET SR10**

International Certification Network. (2015) establece que el estándar IQNet SR10 establece un sistema de gestión de la responsabilidad social basado en la metodología de Mejora Continua conocida como Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PDCA en inglés), de esta manera los requisitos para el sistema de la gestión de la responsabilidad social contenidos en este estándar componen una herramienta para el avance en la gestión de la sostenibilidad y de la responsabilidad social, compatible con otros sistemas de gestión internacional basados en las normas ISO.

Por otro lado, la Asociación IQNet (2011) establece que este estándar establece los requisitos de un sistema de gestión de la responsabilidad social para organizaciones comprometidas con los principios y recomendaciones sobre responsabilidad social existentes y, en particular, los contenidos en la Norma Internacional ISO 26000.

En síntesis, esta norma establece los lineamientos que deben plasmarse al momento de elaborar un sistema de gestión considerando por un lado que sus directrices están sustentadas en los aspectos de la ISO 26000, por ende hablar de una de ellas es considerar a la otra.

### **2.7.2. NORMATIVA ISO 26000**

Licandro et al. (2019) detalla que “la Guía ISO 26000 proporciona valiosas directrices conceptuales y metodológicas para hacer de la acción social corporativa una herramienta eficaz por la cual las organizaciones contribuyen a la solución de problemas sociales dentro de las comunidades en las que operan” (p. 282)

Sustentado lo anterior, la plataforma de navegación en línea de ISO 26000 (2010) establece que, “esta medida Internacional se ha desarrollado utilizando un enfoque de múltiples partes interesadas, es decir, proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento con las partes deseadas”.

No obstante, Freire et al. (2022), deduce que la Guía de Responsabilidad Social ISO 26000 tiene como fin emitir directrices de carácter voluntario para las organizaciones, basadas en estándares exigentes, para lograr que sean sostenibles y sustentables en el vertiginoso actual mundo globalizado.

La plataforma virtual de ISO 26000 (2010) explica que esta norma brinda un acercamiento teórico con respecto a:

- Conceptos, términos y definiciones relacionados con la responsabilidad social.
- Antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social.
- Principios y prácticas relativas a la responsabilidad social.
- Los ejes temáticos y temas de responsabilidad social.
- Integrar, implementar y promover comportamientos socialmente responsables en toda la organización y, a través de sus políticas y prácticas, en su ámbito de influencia
- Identificar y relacionarse con las partes interesadas.

- Comunicar compromisos, desempeño y otra información relacionada con la responsabilidad social.

La importancia de la aplicación de la ISO 26000 radica en que constituye el camino para la correcta adaptación de los estándares de la responsabilidad social, involucrando dimensiones económicas, sociales, ambientales, destacando que es una norma utilizada de carácter voluntario y que resulta una ventajosa estrategia ante la competencia, debido a su carácter de integración de aspectos que impactan a la sociedad, como al ambiente.

### 2.7.3. GLOBAL REPORTING INICIATIVE (GRI)

Los Estándares GRI son un sistema modular de estándares interconectados, que permiten a las organizaciones a informar públicamente sobre los impactos de sus actividades en la economía, el medio ambiente y las personas, de manera transparente para las partes interesadas. (Global Reporting Initiative, 2021)

Es así que KPMG (2017, cómo se citó en Slacik y Greiling, 2020) define que “las Directrices de la Iniciativa Global de Informes (GRI) son las más adoptadas por las organizaciones de todo el mundo” (p.360). Es así, como la estructura del GRI consiste en tres secciones, las cuáles son descritas posteriormente (GRI, 2021):

- **GRI 1. FUNDACIÓN (2021):** Describe el propósito de los Estándares GRI, aclara conceptos críticos y explica cómo usar los Estándares, enumera los requisitos que una organización debe cumplir para informar.
- **GRI 2. CONTENIDOS GENERALES (2021):** Contiene revelaciones relacionadas con detalles sobre la organización estructura y prácticas de presentación de informes; actividades y trabajadores; gobernanza; estrategia; políticas; prácticas; y participación de los interesados.
- **GRI 3. TEMAS MATERIALES (2021):** Explica los pasos mediante el cual una organización puede determinar los temas más relevantes a sus impactos, sus temas materiales y describe cómo se utilizan los Estándares Sectoriales en este proceso.

Por ello, el estándar GRI (Global Reporting Incentive, por su significado en inglés) es una norma para la adecuada redacción, elaboración y presentación de

informes referentes a la responsabilidad social, esta metodología es trascendental para la mayoría de organizaciones por que les permite plasmar teóricamente y de manera organizada los resultados del impacto generado a la sociedad y el ecosistema en general.

## **2.8. DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

Arias y Soto (2021) establecen que “la responsabilidad social corporativa es un indicador que conlleva a las corporaciones a actuar positivamente en relación a varias dimensiones siendo, el económico, el aspecto social y el medioambiental” (p. 8). Sustentando lo anterior, Calle y Fernández (2021) detallan que la Responsabilidad social corporativa posee tres dimensiones, que son económica, social y ambiental, los cuáles facilitan que las partes interesadas se relacionen favorablemente, para alcanzar los objetivos planteados, logrando un alto grado de productividad, y mejora en calidad a largo plazo.

Por lo tanto, López et al. (2018) mencionan que “el eje vertebrador del concepto de desarrollo sostenible se sustenta en la alianza que forman la economía, la justicia social y la protección del medio ambiente” (p. 25)

De esta manera se puede detallar que la Responsabilidad social corporativa, influye directamente en las diferentes dimensiones del contexto externo e interno (siendo económica, ambiental y social) en el desarrollo organizacional de una institución, siendo la relación de estos tres aspectos la guía para la búsqueda del desarrollo sostenible, no obstante, la gestión de estos elementos debe realizarse con la seriedad del caso debido a que impacta directamente en las metas organizacionales que la institución quiera alcanzar, puesto que, si los resultados son negativos, se obtendrá un entorno insatisfecho, por el contrario, si es positivo la organización tendrá compromiso ante sus partes interesadas.

### **2.8.1. DIMENSIÓN ECONÓMICA**

Como menciona Acosta et al. (2018) “Una organización debe generar productos y servicios de buena calidad, satisfaciendo las necesidades de sus clientes e innovando continuamente en cada uno de ellos” (p. 105). Es así que el desarrollo

económico de las organizaciones, debe direccionarse, en tal modo que los procesos organizacionales apoyen e influyan al bienestar socio-económico de su entorno. Entonces, la responsabilidad social implica una posición pública respecto a los factores humanos y económicos de la sociedad, y la voluntad de ver que estos sean utilizados para fines sociales amplios, no sólo a favor de los intereses limitados de las personas y empresas privadas (Ormaza et al., 2020).

Es decir, “la responsabilidad económica debe propiciar transformaciones en el entorno en que se encuentran operando, dígase la generación de empleos, el incentivo hacia la innovación, el cuidado del medio ambiente, entre otros” (Medina et al., 2017, p.787)

Por ello, la dimensión económica de la Responsabilidad Social Corporativa consiste en un análisis de un conjunto de elementos, entre ellos, los recursos, que participan en la toma de decisiones cuyos resultados se ven exteriorizados por las organizaciones, mismo que influyen directamente en la economía del sector, generando un incremento o decrecimiento en el desarrollo productivo de los habitantes de una determinada zona, misma que tiene un efecto de boomerang e impacta en la rentabilidad de las corporaciones. Es importante destacar, que la dimensión económica no es la única que generará un crecimiento organizacional, como local, todo se lleva a cabo con la conexión que tengan las tres dimensiones anteriormente descritas.

### **2.8.2. DIMENSIÓN SOCIAL**

Según menciona Rivera y Malaver (2011 como se citó en Armijos, 2017) “la responsabilidad social de las empresas es el bien común, una empresa debe ser responsable con cada uno de los individuos y grupos con quienes tiene un vínculo directo, lo que permite que el bien común sea preservado” (p.104). Por ello, la responsabilidad social incluye estrategias y sistemas de gestión en las organizaciones que asumen compromisos frente a la colectividad basada en el despliegue de las actividades empresariales (Carreño et al., 2020).

Por otro lado, Morales y Reyes (2022) denomina a la dimensión social, como “categoría”, la misma que se divide en cuatro subcategorías básicas, que deben

ser tomadas en cuenta, entre ellas se encuentran, prácticas laborales y trabajo digno, derechos humanos, sociedad y responsabilidad sobre productos (p.58)

La dimensión social abarca cada factor que beneficia o perjudica a la sociedad y a sus clientes internos de manera directa, es decir, velar por los derechos de cada uno de los individuos pertenecientes al sector donde labora la organización, así como de los empleados que ofrecen su mano de obra, a través de estrategias o asociaciones con otras entidades, permite garantizar un aumento de la calidad de vida de la comunidad, por ende, implica conocer y tener en cuenta las necesidades que se suscitan en el sector, con relación a sus clientes internos y externos.

### **2.8.3. DIMENSIÓN AMBIENTAL**

La idea principal de la sostenibilidad ambiental es que se proteja al entorno por medio de un conjunto de directrices puestas en marcha, que sea eco eficiente, además para que se cumpla la sostenibilidad, se debe garantizar un mínimo de diversidad biológica, de recursos ambientales. (Mora y Matínez, 2018)

Por ello, entre el conjunto de variables que se emplean para identificar y evaluar la vertiente ambiental de la Responsabilidad social corporativa se encuentran: los programas para disminuir la contaminación, la reducción del consumo de agua, descenso de emisiones contaminantes, las prácticas ecológicas, los sistemas de gestión ambiental, entre otras. (Martínez et al., 2018, p 58). Por otro lado, Almendárez (2019) hace énfasis en la urgente necesidad de incorporar la perspectiva ambiental, debido a que dispone de una capacidad de reacción ante el comportamiento irracional de la sociedad.

No obstante, Goldman et al (2018, como se citó en Vásquez et al., 2021) sostiene que el estudio del medio ambiente bajo un enfoque integral sistémico por competencias logra mejorar la concepción de sostenibilidad

En definitiva, la dimensión ambiental consiste en tener en cuenta los intereses del entorno de la organización, es llevar a cabo actividades amigables con la naturaleza, que permitan una convivencia sana y agradable, respetando los códigos del ambiente, por ello, la aplicación de esta dimensión como un factor

de la gestión, y sobre todo como un elemento que lo defiende la ley, logra que las entidades laboren en un medio ambiente adecuado y que la sociedad que los rodea, como las personas internas interesadas se sientan satisfecho con su accionar.

## **2.9. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y STAKEHOLDERS**

La Responsabilidad social corporativa influye directamente tanto en la reputación como en la gestión de las organizaciones, lo que convierte a su administración en un elemento trascendental, desde el punto de vista comunicativo, por ello, Ayala del Pino (2021) menciona que “La Responsabilidad Social Corporativa aboga por una gestión responsable atendiendo a las relaciones entre los distintos grupos de interés o stakeholders y la satisfacción de sus necesidades” (p.189).

Por consiguiente, la existencia de una gestión de la Responsabilidad social corporativa supone una verdadera transformación para las empresas como entes sociales orientados a todos los stakeholders, por lo tanto, tener identificadas a las partes interesadas, priorizarlos y establecer relaciones mutuas es lo que va a permitir medir la eficacia de los programas de RSC articulados por una organización (Barrio y Enrique, 2021).

Es así como Estanyol (2020) menciona que cada vez más, los stakeholders piden a las organizaciones que se pronuncien sobre los principales problemas que afectan a la sociedad y que actúen con causa, por lo que la comunicación de la Responsabilidad social corporativa está en constante evolución.

Es por ello que la organización tiene que buscar un interés mutuo, es decir, receptar las necesidades de sus partes interesadas con el fin de solucionarlas y lograr la satisfacción de ellos. De este modo, Ayala del Pino (2021) detalla en la tabla 1 la siguiente clasificación de partes interesadas, teniendo en cuenta su estrecha relación con la Responsabilidad Social Corporativa.

**Tabla 1.** Partes interesadas o Stakeholders

Tipología	Definición	Componentes
-----------	------------	-------------

Grupos de interés primario y secundario	Primarios	Aquellos que tienen unos derechos directos y legalmente reconocidos. Estrecha relación con el negocio	Empleados/trabajadores.	
			Propietarios o accionistas.	
			Clientes, Consumidores	
			Proveedores:	
	Secundarios	Derechos no previstos por la Ley. No participan directamente en la empresa, pero generan un impacto en la misma.	Competidores.	
			Agentes sociales	
			Administraciones	
			Comunidad Local.	
			Sociedad	
			Medio Ambiente	
Grupos de Interés interno y externo	Internos	Aquellos que están dentro de la estructura de la organización	Empleados	
			Accionistas, propietarios	
	Externos	No pertenecen a la estructura interna de la organización empresarial. Tienen una relación indirecta.	Clientes	
			Proveedores	
			Competidores	
			Agentes sociales	
			Administraciones Públicas	
			Comunidad local	
	Grupo inevitable, necesarios o deseable	Inevitable	Aquellas relaciones ineludibles	Accionistas
				Empleados
Clientes				
Proveedores				
Competidores				
Reguladores				
Necesarios			Sindicatos	

		Relaciones convenientes para una eficiente gestión	Comunidades locales
			Medio Ambiente
			Organismos públicos
			Asociaciones empresariales
			Proveedores de formación
	Deseable	Vínculos que espera la organización se lleguen a fortalecer por un beneficio mutuo.	Grupos de presión
			Familiares de empleados
			Organizaciones culturales y deportivas
			Fundaciones o iniciativas civiles

**Fuente:** Información obtenida de Ayala del Pino (2021).

Por otro lado, Viñarás et al. (2021) menciona que los grupos de stakeholders, abarcan un sinnúmero de actores, entre ellos se encuentran:

- Accionistas; aquellos miembros que aportan el capital a la organización
- Empleados; aquellos que aportan la mano de obra.
- Clientes; personas que consumen y adquieren los servicios o productos ofrecidos
- Comunidades locales
- Administración pública
- ONG y proveedores; personas encargadas de otorgar insumos primarios.

Es importante precisar que las partes interesadas o stakeholders, son el objetivo de la implementación de la Responsabilidad Social Corporativa, debido a que las acciones son ejecutadas para la satisfacción de sus intereses, buscando una visión ganar/ganar, entre los componentes que más se destacan se encuentran; empleados, clientes/consumidores, accionistas, proveedores, competidores, sociedad, ambiente.

## 2.10. INDICADORES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

De acuerdo a Begoña y Fuente (2018) “para elaborar estrategias y planes de Responsabilidad social corporativa, se debe identificar de forma correcta a sus grupos de interés y establecer indicadores de medida” (p. 538). Es así que delimitar correctamente los indicadores de la Responsabilidad Social Corporativa, permite obtener una idea clara de los aspectos a evaluar, sistematizando los resultados obtenidos para la creación y correcta implementación de estrategias, que logren el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

De hecho, Gálvez et al. (2018) define el uso de indicadores por parte de las organizaciones es parte de la gestión de Responsabilidad social corporativa, además contribuye a tramitar de forma eficaz y eficiente su comportamiento, debido a que al medir el impacto se evalúa si ha sido proporcional al esfuerzo realizado (p. 99). Por ello, Fernández (2018) menciona que la aplicación de indicadores consigue la obligatoriedad de evaluación y auditoría por una doble vía: interna y externa.

Analizar los indicadores que componen la estructura de la Responsabilidad social corporativa es indispensable, debido a que genera una correcta identificación de las variables las cuáles son tomadas en cuenta cuando se realizan estudios del impacto ocasionado por la organización hacia su entorno. No obstante, cabe recalcar que una adecuada evaluación de los indicadores se sustenta en características confiables y veraces que establezcan un plan de mejora organizacional.

Es así como la implementación de la Responsabilidad social corporativa debe estar plenamente sustentada por directrices que sirven como guía para las entidades, por ende, Sáenz de la Cuesta y Moreno (2020) sintetizan que la necesidad de contar con indicadores de sostenibilidad contribuye en perspectiva y en prospectiva a mejorar los argumentos y toma de decisiones acerca de las tres principales dimensiones de la sostenibilidad.

De este modo, el Global Reporting Incentive (GRI) (2021), puntualiza que existen indicadores direccionados hacia tres ámbitos, que son económicos, ambientales y sociales, mismos que abarcan el propio entorno de las dimensiones de la

Responsabilidad social corporativa, por ende, se detallan a continuación a manera de ejemplo, los siguientes indicadores representativos de cada aspecto:

**Tabla 2.** *Indicadores de la Responsabilidad Social Corporativa*

INDICADORES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA		
AUTOR	ÁMBITO	INDICADOR
GRI (GLOBAL REPORTING INICIATIVE, 2021)	ECONÓMICO (Numeral 200)	Desempeño económico; presencia en el mercado; impactos económicos indirectos; prácticas de adquisición; anticorrupción; competencia desleal; fiscalidad.
	AMBIENTALES (Numeral 300)	Materiales; energía; agua y efluentes; biodiversidad; emisiones; efluentes y residuos; cumplimiento ambiental; evaluación ambiental de proveedores.
	SOCIALES (Numeral 400)	Empleo; relaciones trabajadores/empresa; salud y seguridad en el trabajo; formación y enseñanza; diversidad e igualdad de oportunidades; no discriminación; libertad de asociación y negociación efectiva; trabajo infantil; trabajo forzoso u obligatorio; prácticas en materia de seguridad; evaluación de los derechos humanos; Comunidades locales; evaluación social de los proveedores; política pública; salud y seguridad de los clientes; marketing y etiquetado; privacidad del cliente; cumplimiento socioeconómico.

**Fuente:** *Información obtenida de Global Reporting Initiative (2021)*

Los indicadores consisten en variables tomadas en consideración para estudiar un fenómeno, indican la primera visión de lo que se pretende abarcar en un determinado estudio, por ende, es importante mencionar que los indicadores de la Responsabilidad social corporativa permiten evidenciar qué factores se van a

evaluar, se convierten en una guía teórica. En la RSC existen tres grandes dimensiones que clasifican a los indicadores, entre ellos están ambientales, económicos, sociales, mismos que representan a las dimensiones de la Responsabilidad Social Corporativa, una metodología representativa de este tema son los indicadores GRI (Global Reporting Initiative) que como parte de esta investigación constituyen la base en este aspecto, pues este proyecto se fundamentará en el uso de los indicadores de las tres dimensiones explicadas anteriormente.

### **2.11. SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

Para Hernández (2022) un sistema de gestión de Responsabilidad social corporativa, se despliega a través de subtemas en los que deben incorporarse los grupos de interés, involucrar internamente a todas las áreas del negocio, empleando diferentes herramientas, técnicas que faciliten su desarrollo, conocimiento, aprendizaje, retroalimentación y mejora continua.

Por otro lado, Guillermo et al. (2020) menciona que la estructuración de un sistema de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en las corporaciones muestra el mundo globalizado que se desarrolla constantemente, siendo una medida que beneficia a todos los grupos de interés de la empresa, manteniendo un desarrollo sustentable.

Por ello, un sistema que gestione las actividades de la Responsabilidad Social Corporativa en las instituciones cooperativistas es de suma importancia puesto que en él, se ven reflejadas de manera ordenada y estructurada las acciones que deben cumplir, así mismo en este sistema se detalla las políticas, procesos y estrategia que faciliten la asignación de las respectivas responsabilidades, para satisfacer las necesidades de los stakeholders o grupos de interés, y con ello tener un progreso notable en la gestión de una determinada COAC.

### **2.12. PROCESO DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

Plantea Rodríguez et al. (2021) que “la adopción de un enfoque de gestión que integra la responsabilidad social corporativa en las organizaciones es una

tendencia en aumento que da respuesta a las demandas de la sociedad relacionadas con la sostenibilidad, la ética y la transparencia” (p. 67).

Barrio (2017) destaca una serie de fases que tienen lugar en el proceso de gestión de la Responsabilidad social corporativa como: evaluación del entorno, planificación, implementación, seguimiento y control, comunicación y retroalimentación. A continuación, se puntualizan cada una de las fases.

- ❖ **Evaluación del entorno:** La primera fase del proceso de gestión de la Responsabilidad social corporativa es la evaluación del entorno, el conocimiento de la realidad que rodea la organización como el análisis de las expectativas, necesidades e intereses de los públicos internos y externos de la organización, para su posterior cumplimiento, así como el establecimiento de políticas que permitan el diálogo con ellos, por ello trata, por tanto, de la identificación de los diferentes Stakeholders y de sus respectivos intereses, para posteriormente determinar las exigencias que debe cumplir la empresa.
- ❖ **Planificación:** Hace referencia al establecimiento de los objetivos, el planteamiento de las estrategias y su concreción en políticas, programas y acciones de Responsabilidad social corporativa. Para el establecimiento de los objetivos en materia de RSC, las organizaciones parten de las expectativas e intereses de sus Stakeholders, pero también de la propia identidad de la organización.
- ❖ **Implementación:** Consiste en la puesta en práctica del plan de acción elaborado en la fase anterior, velando para que la ejecución resulte exitosa en todos los niveles y departamentos de la empresa.
- ❖ **Seguimiento y control:** Esta fase hace énfasis al establecimiento de mecanismos que permitan determinar “el grado de cumplimiento de los objetivos fijados en términos de responsabilidad social y las desviaciones que puedan producirse en la ejecución de las acciones concretas”
- ❖ **Comunicación:** Es aquella cuyo objetivo consiste en trasladar a los grupos de interés y a la sociedad en general los compromisos, los valores en los que éstos se fundamentan, las iniciativas y los hechos de una organización en materia de Responsabilidad social corporativa.

- ❖ **Retroalimentación:** Es el conjunto de mensajes que las organizaciones o los individuos que trabajan para ellas, reciben de los Stakeholders como respuesta a los mensajes y actividades de las propias empresas, por lo que entendemos que esta fase consiste en conocer qué piensan y qué opinión tienen de las acciones de la Responsabilidad social corporativa de la organización sus públicos, es decir, saber la valoración que realizan los diferentes Stakeholders de la RSC de la empresa.

Desde la posición de Boldó (2020) la estructura de un sistema de gestión de Responsabilidad Social Corporativa implica cinco principios detallados a continuación:

- a) La Responsabilidad social corporativa incluye el cumplimiento de la legislación nacional vigente y especialmente de las normas internacionales en vigor (OIT, Declaración Universal de los Derechos Humanos, Normas de Naciones Unidas sobre responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los Derechos Humanos, Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales).
- b) La Responsabilidad social corporativa es de carácter global, es decir afecta a todas las áreas de negocio de la cooperativa y sus participadas, así como a todas las áreas geográficas en donde desarrollen su actividad. Afecta, por tanto, a toda la cadena de valor necesaria para el desarrollo de la actividad, prestación del servicio o producción del bien.
- c) La Responsabilidad social corporativa comprende compromisos éticos objetivos que se convierten de esta manera en obligación para quien los contrae.
- d) La Responsabilidad social corporativa se manifiesta en los impactos que genera la actividad empresarial en el ámbito social, medioambiental y económico.
- e) La RSC se orienta a la satisfacción e información de las expectativas y necesidades de los grupos de interés (Stakeholders).

## 2.13. GESTIÓN

Mendoza y Moreira (2021) sostienen que la gestión se basa en asumir la responsabilidad sobre un proceso en la acción consecutiva de administrar o gestionar una actividad sea productiva o servicios, que posibilita la realización de una operación comercial o un deseo, y su objetivo es aumentar los resultados de las organizaciones.

Por ello, la gestión involucra al proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquier otra persona, trabajando sola, no podría alcanzar, en ella, los directivos utilizan ciertos principios que le sirven de guía en este proceso. (Salguero y García, 2018).

Para Gaitán y Sergueyevna (2021) “la gestión es la actividad que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios” (p.117).

La gestión hace énfasis, a la forma en cómo las empresas llevan a cabo una estructura y organización correcta de sus actividades, es decir la capacidad que poseen las personas para saber mantener la eficiencia de sus labores y de afrontar las responsabilidades diarias, que les permitan alcanzar un óptimo resultado, ganando por un lado competitividad y así misma perdurabilidad en el mercado.

## **2.14. ADMINISTRACIÓN**

Define Mero (2018) “que la administración puede aludir a la estructura, el funcionamiento y el rendimiento de una entidad”. (p. 90). Por otra parte, Briones et al. (2019) menciona que “la administración es la responsable del desempeño de una o más personas en el trabajo” (p. 2).

El éxito de las organizaciones dependerá de la efectividad de una buena administración, ya que ésta favorece la integración de equipos de trabajo y buenas relaciones humanas, así como la adecuada utilización de los recursos materiales y de las instalaciones; también indica los obstáculos a vencer y determina soluciones para los problemas que se detecten. (Villacis et al., 2019)

Por esta razón se fundamenta, que la administración es saber gestionar, coordinar y emplear de forma eficiente y estratégica los recursos con los que cuenta una determinada entidad para poder desarrollar las actividades, inculcando el trabajo en equipo por parte de los empleados que les permitan obtener el éxito empresarial, de esta manera es importante mantener una buena administración que impulse proactivamente el desempeño y un mayor rendimiento.

## **2.15. GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Desde la postura de González et al. (2020) la gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, dirección y control, de la misma manera está a cargo de los ejecutivos, que supervisan las operaciones de la organización, aseguran que los recursos sean utilizados de manera correcta, y que el flujo de información sea efectivo.

La gestión administrativa se define como el proceso de diseñar y mantener un ambiente laboral, el cual está formado por grupos de individuos que trabajan precisamente en grupo para poder llegar a cumplir los objetivos planteados. El éxito depende de la organización del trabajo de sus gerentes lo que favorece el nivel de efectividad de las actividades, gracias al conocimiento sobre el sector y su entorno, lo que permite conocer la situación competitiva de la empresa. (Briones et al., 2019)

Postula Chiavenato (2014 como se citó en Chávez et al., 2020) que la gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.

González et al. (2019) la gestión administrativa está a cargo de los ejecutivos, que supervisan las operaciones de la organización, aseguran que los recursos sean utilizados de manera correcta, y que el flujo de información sea efectivo.

Hay varias funciones que desempeñan los directivos en el proceso de gestión organizacional, como pueden ser:

- ❖ Proponer y elaborar políticas, normas y procedimientos.
- ❖ Supervisar la ejecución del presupuesto de la empresa.
- ❖ Elaborar programas de capacitación del personal.
- ❖ Preparar los planes de ventas, marketing, entre otros.
- ❖ Proponer e implementar mejoras en las políticas de gestión del personal.
- ❖ Selección de los planes de las diferentes áreas, departamentos, o secciones.

Bajo estos criterios se establece, que la gestión administrativa es un proceso que conduce de forma positiva a que las empresas planifiquen, organicen, direccionen y controlen sus actividades para el cumplimiento de los objetivos, es decir, radica en el esfuerzo, dedicación y responsabilidad que asumen los directivos para el buen funcionamiento de las empresas, asegurando la efectividad de la información y que los recursos se empleen correctamente.

## 2.16. PROCESOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Desde la postura de González et al. (2019) la gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, dirección y control.

*Tabla 3. Proceso de la gestión administrativa*

PROCESO	DESCRIPCIÓN
<b>Planificación</b>	Consiste en definir las metas, trazar los objetivos, establecer los recursos y las actividades que se desarrollarán en un periodo de tiempo determinado.
<b>Organización</b>	Radica en armar una estructura para distribuir los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información, para desarrollar su trabajo, y poder alcanzar los objetivos planificados.

<b>Dirección</b>	Incluye la ejecución de las estrategias trazadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos trazados, a través del liderazgo, la motivación y la comunicación.
<b>Control</b>	Consiste en verificar que las tareas previstas estén alineadas con las estrategias planificadas, con el fin de corregir cualquier problema y evaluar los resultados, para un mejor proceso de toma de decisiones.

**Fuente:** González et al. (2019)

Soledispa et al. (2022) plantea que “la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar” (p. 283).

Cada proceso de la gestión administrativa tiene su función, pero con el objetivo principal de que la organización logre conseguir sus objetivos de forma planificada y estructurada, por ello es de vital importancia que las entidades sigan esta secuencia estratégica, bajo las directrices de los directivos que intervienen en ella.

Por otra parte, Mendoza et al. (2018) definen los diversos elementos que integran cada variable del proceso de la gestión administrativa, detallados a continuación:

**Tabla 4.** Elementos de la gestión administrativa

Elementos de la planeación	Los propósitos	Las aspiraciones fundamentales o finalidades de tipo cualitativo que persigue en forma permanente o semipermanente un grupo social.
	La investigación	Consiste en la determinación de todos los factores que influyen en el logro de los propósitos, así como de los medios óptimos para conseguirlos
	Los objetivos	Representan los resultados que la empresa desea obtener

	Los objetivos	Cursos de acción general o alternativas que muestran la dirección y el empleo de los recursos y esfuerzos
	Políticas	Son guías para orientar la acción; son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten dentro de una organización.
	Programas	Son esquemas en donde se establece, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.
	Presupuestos	Son los planes de todas o algunas de las fases de actividad del grupo social expresado en términos económicos
	Procedimiento	Establecen el orden cronológico y la secuencia de actividades que deben seguirse en la realización de un trabajo repetitivo.
Elementos de la organización	División del trabajo	Para dividir el trabajo es necesario seguir una secuencia que abarca las siguientes etapas como: jerarquización, departamentalización.
	Coordinación	Es la sincronización de los recursos y los esfuerzos de un grupo social, con el fin de lograr oportunidad, unidad, armonía y rapidez, en el desarrollo de los objetivos.
	Dirección	Se ejerce a través de tres subfunciones: el liderazgo, la motivación y la comunicación.
Elementos de la dirección	Toma de decisiones	Significa la elección de un curso de acción o alternativa.

	Integración	Inicia con el reclutamiento u obtención de los candidatos que aspiran a un puesto determinado, en seguida se introducirán, o, dicho en otras palabras, se les ambientará; para finalmente capacitarlos en el desarrollo de las funciones que habrán de realizar.
	Motivación	La motivación es la labor más importante de la dirección, a la vez que la más compleja, pues a través de ella se logra la ejecución del trabajo, de acuerdo a normas o patrones de conducta esperados.
	Comunicación	La comunicación en cualquier grupo que se trate, es de vital importancia ya que involucra a los individuos no solo en su papel de comunicadores, sino en el buen uso que a la información se le da.
	Supervisión	Consiste en vigilar y guiar a los subordinados de tal forma que las actividades se realicen adecuadamente
Elementos del control	Establecimiento de estándares	Es la aplicación de una unidad de medida, que servirá como modelo, guía o patrón con base en lo cual se efectuará el control.
	Medición de resultados	La acción de medir la ejecución y los resultados, puede de algún modo modificar la misma unidad de medida.
	Corrección	La utilidad concreta y tangible del control está en la acción correctiva para integrar las desviaciones en relación con los estándares.
	Retroalimentación	El establecimiento de medidas correctivas da lugar a la retroalimentación; es aquí en donde se

		encuentra la relación más estrecha entre la planeación y el control.
--	--	--

**Fuente:** Mendoza et al. (2018)

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

Dentro de los procesos de la gestión administrativa intervienen múltiples elementos que permiten tener una visión amplia de las actividades a desarrollar en cada uno de ellos, con la finalidad de que se genere una óptima toma de decisiones y de esta manera, impulsar a las empresas y cooperativas a seguir desempeñándose eficientemente.

## 2.17. BENEFICIOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Peña et al. (2022) establece que una empresa que aplica una adecuada gestión administrativa podrá verse beneficiada desde varios aspectos inherentes a una buena administración entre ellos se pueden destacar:

**Tabla 5.** Beneficios de la gestión administrativa

Incremento de la productividad	En primer lugar, cuando se emplea la gestión administrativa de forma correcta permite que se puedan aplicar todos los procesos de manera más simple y sencilla. Lo que optimiza el funcionamiento de todas las actividades de la empresa
Centrarse en el logro de los objetivos	En segundo lugar, al centrar todas las tareas y actividades en la consecución de los objetivos, todos los esfuerzos se dirigen en la misma dirección. Esto se consigue teniendo una correcta planificación, un conjunto de estrategias bien definidas y un equipo de trabajo que opera de forma coordinada
Maximizar el uso de los recursos	En tercer lugar, al tener bien determinados los objetivos, las tácticas y al tener los componentes de trabajo ordenados se pueden economizar todo tipo de recursos.

*Fuente: Peña et al. (2022)*

*Elaborado por: Autoras de la investigación*

## **2.18. PROPÓSITO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

“La gestión administrativa tiene como propósito identificar los aspectos requeridos de una actividad para lograr un objetivo específico o un plan” (Masaquiza et al., 2020, p.54).

Anchelia (2021) establece que la gestión administrativa equivale al proceso o mecanismo desarrollado por un único o diversos responsables cuya finalidad es direccionar el desempeño de los trabajadores, lo que se traduce en qué tan adecuado es el proceso de empleo de recursos de los que disponen y así mismo plasmar los objetivos de una institución.

Una correcta gestión administrativa influirá positivamente en las empresas, otorgándoles grandes beneficios que las incentiven a seguir y perdurar en el mercado, ya que ésta radica en el buen direccionamiento que deben tener para generar productividad y competitividad.

## **2.19. SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO**

De acuerdo a lo detallado en la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 311: “El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro”

Mendoza et al. (2021) sintetiza, que las organizaciones pertenecientes al sector financiero popular y solidario, “construyen una cultura y una comunidad colaborativa, es decir, evitan imponer una monocultura global, al orientarse hacia el fortalecimiento de la diversidad particular de los agentes y sus entornos” (p. 17).

Por lo tanto, indagar en el sector financiero popular y solidario permite obtener una visión más clara y despejada de la actuación de cada una de las instituciones intervinientes, es así que es de vital importancia que la administración de este

sector monitoree el comportamiento de las mismas, con la finalidad de controlar los diferentes escenarios que se puedan suscitar (Elizalde et al., 2021)

Por esto, se argumenta que el sector financiero, popular y solidario se creó con el fin de agrupar a las entidades que fomentan acciones colaborativas, es decir, aquellas corporaciones que su finalidad consiste en una ayuda económica y forma de financiamiento para su entorno, mismas que buscan mediante normativas, la regulación de estas organizaciones para el debido control de las diferentes situaciones que puedan presentarse.

## **2.20. ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

Según el artículo 1, de la LOEPS: Se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad.

Algo semejante ocurre con Malla (2021) quien exterioriza que “la economía popular y solidaria está integrada por los sectores cooperativos, asociaciones y comunitario; además el sector cooperativo es el más grande al involucrar tanto la parte financiera y no financiera” (p. 66). No obstante, el desarrollo de la economía popular y solidaria aporta al cambio de estructuras económicas y a la redistribución directa de la riqueza nacional. (Guadalupe et al., 2022)

Por lo contrario, Carabajo y Rosales (2021) menciona que la EPS es el vínculo de: recursos, capacidades, actividades e instituciones que tienen por objeto regularizar, en base a principios de solidaridad, el manejo de estos recursos para el desarrollo de actividades en procesos de producción, distribución, circulación, financiamiento, consumo.

Evidentemente, la economía popular y solidaria forma parte del sector Financiero, popular y solidario, su fin se enfoca en tener al individuo como eje de sus actividades, respetando a la naturaleza, construyendo redes que garanticen

la producción de bienes y servicios necesarios para el buen vivir, logrando sostenibilidad y desarrollo en su entorno.

## **2.21. BASE LEGAL**

La base legal de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, tiene su origen en la constitución de la República del Ecuador (2008), específicamente el artículo 283, donde menciona que: El sistema económico es social y solidario, que reconoce al ser humano como sujeto y fin, además propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza, y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir (p.78)

Por otro lado, el Código Orgánico Monetario y Financiero (2014), en el artículo 1. Objeto de la ley, menciona que: Esta normativa “tiene por objeto regular los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros del Ecuador” (p. 4) Por consiguiente, en el artículo 6 de la ley anteriormente descrita, se detalla que: “Integran los sistemas monetario y financiero nacional las entidades responsables de la formulación de las políticas, regulación, implementación, supervisión, control y seguridad financiera y las entidades públicas, privadas y populares y solidarias que ejercen actividades monetarias y financieras” (p. 5)

Con respecto a la información de las corporaciones que basan sus lineamientos en la SEPS, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información Pública (2004) menciona que: Todas las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público o privado y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, deberán presentar un informe anual sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública, que contendrá (Art. 12, p. 7)

- Información del período anterior sobre el cumplimiento de las obligaciones que le asigna esta Ley;
- Detalle de las solicitudes de acceso a la información y el trámite dado a cada una de ellas; y,

- Informe semestral actualizado sobre el listado índice de información reservada.

Consecuentemente, la SEPS sustenta cada uno de sus artículos en diferentes leyes ecuatorianas, se fundamenta teóricamente en la Ley suprema del Ecuador, que es la Constitución de la República, Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, en el Código Orgánico Monetario y Financiero, por último, en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información Pública, cada una de estas normativas han permitido conformar cada pauta y sección de la SEPS, constituyendo el máximo reglamento en este sector asociativo, mismos que buscan la buena administración de estas corporaciones.

### **2.21.1. LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA (LOEPS)**

Como señala la LOEPS (2011) con relación al ámbito de esta norma en el artículo 2: se rigen por la presente ley, todas las personas naturales y jurídicas, y demás formas de organización que, de acuerdo con la Constitución, conforman la economía popular y solidaria y el sector Financiero Popular y Solidario; y, las instituciones públicas encargadas de la rectoría, regulación, control, fortalecimiento, promoción y acompañamiento.

Seguidamente, los principios que rigen a esta normativa y por la cual las instituciones involucradas en el sector se ven condicionadas, según el art. 4 de la LOEPS (2011), son los siguientes:

- a) La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- c) El comercio justo y consumo ético y responsable;
- d) La equidad de género;
- e) El respeto a la identidad cultural;
- f) La autogestión;
- g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas;
- h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

Guadalupe et al. (2022) declara que “la promulgación de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria vino a fortalecer la adopción del sistema económico social y solidario adoptado por el gobierno de Ecuador” (p. 253). Por lo contrario, Muñoz et al. (2022) alude que “los principios de reciprocidad, solidaridad y cooperación que presiden la economía popular y solidaria del país, son la característica principal que lo diferencian del modelo económico tradicional de mercado” (p. 31)

## **2.22. COOPERATIVISMO**

Como plantea Gamboa (2020) “las cooperativas y demás instituciones del sector cooperativo y solidario son entidades de derecho privado en el sentido en que se constituyen y autorregulan por estatuto e iniciativa privada” (p.80). En otro sentido, se identifica al Cooperativismo como una forma de organización que ayuda en la producción de la Economía, esto en base a las relaciones sociales que se establezcan (García et al., 2018). De esta manera Rodríguez y Hernández (2019) explican que, con el origen del cooperativismo, surgió la necesidad de establecer valores y legislaturas que regulen el accionar y el proceder de estas entidades, debido a que el concepto de propiedad y regulación está normalizado en cada uno de los miembros de esta unidad productiva.

Es así como se puede evidenciar que el sector cooperativo es actualmente importante, por el carácter económico o social que tiene, fundamentando que su desarrollo con el paso del tiempo ha sido de menos a más, actualmente la sección de las cooperativas influye mucho en el desarrollo económico de los pequeños negocios, debido a que forman parte de los medios de financiamiento, además de que facilitan a la población otros tipos de servicios de ahorro, créditos, pagos, etc.

### **2.22.1. TIPOS DE COOPERATIVAS**

Las cooperativas al ejercer dos tipos de influencia en el capital social; evidencian la fortaleza de la estructura social, además que al considerarse una red pueden compartir información, innovaciones creadas para los procesos sociales, empleo, acceso a capitales; y la coordinación, compromiso y administración de los capitales de los socios (García et al., 2018). Por ende, la LOEPS (2011) en

el artículo 23 detalla que, las cooperativas según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios.

**Tabla 6.** Tipos de Cooperativas

AUTOR	TIPOS DE COOPERATIVAS	DEFINICIÓN
Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS, 2011)	Cooperativas de producción	Los socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, entre otros.
	Cooperativas de consumo	Abastecen a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía.
	Cooperativas de vivienda	Involucra la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con éstas en beneficio de sus socios.
	Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC)	Se ha convertido en un medio de desarrollo cultural, social y económico a través de la intermediación financiera (Morales, 2018)
	Cooperativas de servicio	Se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo

		asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud.
--	--	--

**Fuente:** Información obtenida por la LOEPS (2011); Morales (2018).

De esta manera, el papel de la Cooperativa es esencial en el desarrollo de la sociedad, es un medio que genera un crecimiento económico, mismo que logra un impacto social, satisfaciendo las necesidades de los individuos pertenecientes a determinada sección. Por ello, existen diversos tipos de cooperativas encargadas de generar beneficios a distintos sectores, como son: las de producción, de consumo, de vivienda, de servicio, así como también las cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC).

### **2.23. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

Días et al. (2022) enfatiza que “las cooperativas de crédito pueden tomar la forma de negocios de impacto social a medida que desenvuelven acciones que generan desarrollos que minimizan la condición de vulnerabilidad y pobreza” (p. 36). Según lo sintetizado por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI, 2022), se considera a una cooperativa como: “una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta”.

Sustentando lo anterior, García et al. (2018) detalla que las cooperativas de ahorro y crédito son entidades que ejecutan actividades bancarias direccionándose a la ayuda y beneficios de los socios. Por otro lado, Beristain (2020) menciona que las cooperativas de ahorro y crédito, “son agrupaciones que en su naturaleza tienen como fin la satisfacción de necesidades tanto individuales, como colectivas, que se hacen alcanzables a través de actividades económicas de producción, distribución y consumo, de bienes y servicios” (p.69)

De esta manera las cooperativas se caracterizan por ser entidades enfocadas en el beneficio de las personas, como de sus miembros internos, mismas que presentan una forma de dirección democrática, que les permite solucionar las necesidades socioeconómicas de su entorno.

En Ecuador, el sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito (COACs) surge bajo la modalidad de organizaciones gremiales, estas entidades tenían como objetivos contribuir al bienestar de sus asociados, además la creación de una caja de ahorro que otorgaría créditos para los socios y sus familias, y así solventar gastos de calamidad doméstica. (Banco Central del Ecuador, 2022).

Por ello, Luque y Peñaherrera (2021) establecen un dato importante y añaden que la primera cooperativa de ahorro y crédito en Ecuador surgió en el año de 1927, pero para la época de 1959 existían 61 corporaciones de ese tipo, número que se multiplicó a gran velocidad en la siguiente década (1969), es decir ascendió a 480 organizaciones.

La evolución que ha tenido el sector financiero popular y solidario en el territorio ecuatoriano se ha vuelto evidente con el transcurso del tiempo, llegando a estar legalmente establecido, es ahí donde participan las cooperativas, entre ellas las de ahorro y crédito, que han brindado servicios financieros a la población, obtenido un grupo de asociados que buscan un beneficio común, por ende, de acuerdo a lo definido por la ACI (2020) el total de estas entidades activas (cooperativas) hasta junio del 2020 en el país era de 3,110 organizaciones.

Así, las Cooperativas de Ahorro y Crédito se han desarrollado en un sector ampliamente conocido actualmente, debido a su constante desarrollo, sobre todo por el fin social que poseen buscando a través de distintos servicios como créditos, préstamos, entre otros, el crecimiento de la sociedad, aumentando el grado productivo y, por ende, la capacidad de adquisición de los consumidores o clientes.

#### **2.24. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MICROEMPRESARIAL SUCRE (COACMES)**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Micro Empresarial SUCRE, fue fundada el 5 de agosto de 1994, por el Sr. Belffort Pico, quien se estableció como gerente

inicial y que actualmente ejerce la misma función en esta cooperativa, misma que fue creada con la finalidad de estimular el ahorro y la previsión, que constituyen un claro instrumento para ayudar a que las clases más desfavorecidas de este sector dispusieron de una entidad financiera, que les permitiera crecer económicamente en su vida familiar (COACMES, 2022).

Esta Cooperativa, posee un total de 7 agencias, una matriz principal en San Jacinto y dos ventanillas de servicios, en varios cantones de Manabí, entre ellos están: Agencia Portoviejo, Ventanilla Portoviejo, Agencia Rocafuerte, Ventanilla Rocafuerte, Agencia Charapotó, Agencia Crucita, Agencia Tosagua, Agencia Flavio Alfaro, Agencia Montecristi; además, ofrece una cartera de productos y servicios, mismos que son aprovechados en gran medida por los consumidores, entre estos se encuentra; servicios de ahorros (crear cuenta, depósitos a largo tiempo, entre otros); créditos; servicios generales (pago de servicios, envío y recepción de dinero, etc.); las tarjetas de débito, y por último el financiamiento de bienes (COACMES, 2022)

#### **2.24.1. MISIÓN**

Una misión consiste en la “razón de ser” de una entidad, busca detallar cuál es el propósito u objetivo de la misma. Es así como se presenta la misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre (COACMES):

*“Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que brinda servicios financieros ágiles y oportunos, con un alto estándar en la calidad de atención al usuario, fundamentados en los principios y valores del cooperativismo, con la finalidad de mejorar el nivel de vida de nuestros usuarios, Socios y de la comunidad en general”.*

#### **2.24.2. VISIÓN**

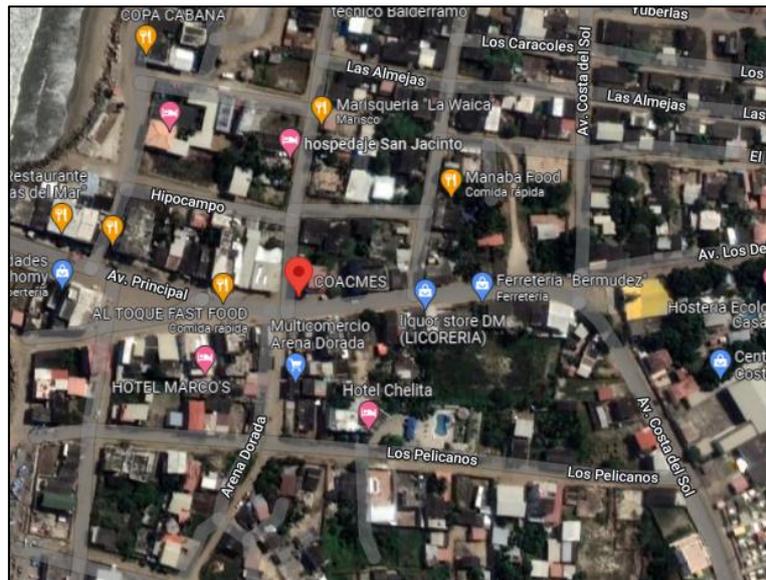
La visión consiste en la proyección de la entidad, es tener una meta y alcanzarla, tener un futuro objetivo de la estabilidad y sostenibilidad del negocio. Por ello, a continuación, se presenta la Visión de la COACMES:

*“Ser pioneros en Manabí, brindando un mundo de servicios y productos financieros, a través de alianzas estratégicas y tecnología que permitan tener la mayor cobertura posible”.*

## CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

### 3.1. UBICACIÓN

La presente investigación se realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Micro Empresarial Sucre (COACMES) la cual se encuentra ubicada en el cantón Sucre, parroquia San Jacinto, entre la avenida los Delfines y Arena Dorada.



**Figura 2.** Ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre "COACMES"  
Fuente: Google Maps (2022)

### 3.2. DURACIÓN

El proyecto de investigación tuvo una duración de nueve meses, a partir de la fecha de aprobación, tiempo que se cumplió cada uno de los objetivos planteados.

### 3.3. VARIABLES DE ESTUDIO

- Responsabilidad social corporativa
- Gestión administrativa

### 3.4. POBLACIÓN:

Chávez et al. (2022) establece que la población se refiere al conjunto o totalidad de elementos sobre lo que se investiga.

De esta manera, la población a utilizar en la investigación se encuentra conformada por:

**Tabla 7.** Población objeto de estudio

Población	
Directivos	8
Colaboradores	46
Socios	28 694
Comunidad	20 060

**Fuente:** Información obtenida por la COACMES (2022)

### 3.5. MUESTRA

De acuerdo a Otzen y Manterola (2017) mencionan que la representatividad de una muestra, permite extrapolar y por ende generalizar los resultados observados en ésta, a la población accesible. Para la presente investigación realizada en la COACMES se determinó la muestra de los socios, que inicialmente presentan un total de 28 694, y a la comunidad con una cantidad de 20 060, quedando identificada como una población finita por ello se utilizó un muestreo probabilístico, aleatorio simple, mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

**Fórmula de la muestra:**

**En donde**

**N:** Total de la población

**E:** Error Muestral

**P:** Proporción de Éxito

**Q:** Proporción de Fracaso

**Z:** Valor para Confianza

A continuación, se procedió a realizar los respectivos cálculos matemáticos.

**Cálculo muestral Socios:**

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

$$n = \frac{(1.96)^2(0,5)(0,5)(28\ 694)}{(0,5)^2(28\ 694 - 1) + 1,96^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{(3.8416) (7\ 173, 5)}{(0,0025)(28\ 693) + (3,8416)(0,25)}$$

$$n = \frac{(27, 557. 7176)}{(71. 7325) + (0. 9604)}$$

$$n = \frac{27\ 557. 7176}{72. 6929}$$

$$n = 379. 0977881 = 379$$

**Cálculo muestral Comunidad:**

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

$$n = \frac{(1.96)^2(0,5)(0,5)(20\ 060)}{(0,5)^2(20\ 060 - 1) + 1,96^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{(3.8416) (5\ 015)}{(0,0025)(20\ 059) + (3,8416)(0,25)}$$

$$n = \frac{(19\ 265. 624)}{(50. 1475) + (0. 9604)}$$

$$n = \frac{19\ 265. 624}{51. 1079}$$

$$n = 376. 9598046 = 377$$

De esta manera, en el tabla 8. Se detallan los resultados de las cantidades a encuestar pertenecientes a socios y la comunidad:

**Tabla 8.** Muestra obtenida de la población

Población		Muestra	Instrumento a aplicar
<b>Socios</b>	28 694	379	Encuesta
<b>Comunidad</b>	20 060	377	Encuesta

*Elaborado por:* Autoras de la investigación

Una vez detallado lo anterior se utilizó el muestreo por conveniencia, debido a que se aplicó ciertos criterios para encuestar a los individuos pertenecientes a cada población

### **3.6. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Los tipos de investigación aplicados para el sustento de la investigación fueron los siguientes:

#### **3.6.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.**

De acuerdo a lo definido por Sumba et al. (2022) la investigación bibliográfica consiste en la revisión de material bibliográfico existente con respecto al tema a estudiar. Se trata de uno de los principales pasos para cualquier investigación e incluye la selección de fuentes de información.

Esta investigación permitió dar sustento teórico-científico a la investigación, por ello facilitó la recopilación de información de la información a través de diferentes fuentes como sitios webs, libros, revistas científicas, artículos, con relación a la Responsabilidad Social corporativa, búsqueda de indicadores y la gestión administrativa que den soporte bibliográfico a la investigación.

### **3.6.2. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA**

Según Maldonado Pinto (2018) esta investigación concede describir rasgos específicos del evento o fenómeno que se esté analizando. De esta manera permitió describir las características del objeto de estudio, detallar la realidad con relación a la Responsabilidad social corporativa que presenta la Cooperativa, y también fue útil para especificar los procesos de la gestión administrativa de la institución, por ello a través de este tipo de investigación se obtuvo la descripción de la información recabada (opiniones y respuestas) de los colaboradores, socios y la comunidad en donde opera COACMES.

### **3.6.3. INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

Con la investigación de campo se llevó a cabo visitas a la Cooperativa, mediante el levantamiento de información a los empleados, directivos, socios y la comunidad, a través de una entrevista y encuesta, con respecto a la gestión de la COACMES y del entorno que actualmente presenta, datos que fueron base para el proyecto de investigación, por ende, se define que esta investigación permite al científico cerciorarse de las reales condiciones en las que se han conseguido los datos (Reyes, 2022)

## **3.7. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Los métodos aplicados para el sustento de la investigación serán los siguientes:

### **3.7.1. MÉTODO ANALÍTICO-SINTÉTICO**

Con la aplicación de este método se pudo desmembrar aspectos importantes dentro de la investigación, es decir, cómo se ejecutan las actividades con relación a los procesos que forman parte de la gestión administrativa (planificación, control, dirección y organización) que incluyan aspectos de Responsabilidad social corporativa es decir, ambientales, social y económicos, adicionalmente permitió analizar los datos que se pretenden obtener mediante la aplicación de la encuesta y entrevista a los directivos, socios, colaboradores y la comunidad en donde opera COACMES.

Como sustento, López y Ramos (2021) indican que el método analítico-sintético parte de entender el análisis como el procedimiento mental que descompone lo complejo en sus partes y cualidades; y la síntesis como la unión entre las partes analizadas, descubriendo las relaciones y características generales entre ellas, lo cual se produce sobre la base de los resultados del análisis.

### **3.7.2. MÉTODO DEDUCTIVO**

Por medio de la utilización de este método se pudo abordar de forma coherente las situaciones o acciones específicas de la Cooperativa, partiendo de conceptos generales, de la Responsabilidad Social Corporativa a lo particular que hace énfasis en cómo se llevan a cabo las actividades con relación a los procesos que involucra la gestión administrativa o cuáles son los factores que están interfiriendo para que no se lleve a cabo una gestión administrativa socialmente responsable y cómo repercute en el beneficio de sus socios, directivos y demás stakeholders. Se fundamenta en Alvarado y Pinos (2020) detallando que el método deductivo usa principios generales para llegar a una conclusión específica.

### **3.7.3. MÉTODO INDUCTIVO**

La aplicación de este método facilitó conocer cómo la COACMES lleva el proceso de la gestión en sus actividades administrativas con relación a los aspectos sociales, económicos y ambientales para llegar a una solución que beneficie a sus partes interesadas y a la cooperativa.

Para la utilización de este método se toma como referencia el criterio de Prieto (2017) quien define que está basado en el razonamiento el cual permite pasar de hechos particulares a los principios generales. Fundamentalmente consiste en estudiar u observar hechos o experiencias particulares con el fin de llegar a conclusiones que puedan inducir, o permitir derivar de ello los fundamentos de una teoría.

### **3.7.4. MÉTODO DELPHI**

Según Loor et al. (2020) este método es un proceso donde convergen una serie de personas consideradas expertos con el fin de obtener un consenso frente a

una temática o problemática en común. A través de este método se validó la entrevista direccionada a directivos y encuesta (ver anexo 7 y 17) que fue aplicada en la presente investigación a los colaboradores, socios de la cooperativa y la comunidad, por ende, esta verificación y validación estuvo a cargo de profesionales expertos en el tema que parte de la Responsabilidad social corporativa y la gestión administrativa.

### **3.7.5. MÉTODO DE EVALUACIONES SUMARIAS**

Para Leija et al. (2020) el método de evaluaciones sumarias es aquel que especifica los niveles de tendencia en relación al grado de acuerdo y desacuerdo sobre un elemento, ítem o pregunta que se elaboran a través del cuestionario.

Su uso se consideró primordial puesto que permitió a los socios, o colaboradores por medio de un rango o escala poder determinar el nivel de percepción de la Responsabilidad social corporativa en las actividades que se llevan a cabo en la cooperativa en función de los procesos de la gestión administrativa, y así mismo facilitó evidenciar el grado de cumplimiento de lo antes mencionado.

## **3.8. TÉCNICAS**

Las técnicas que fueron aplicadas para la obtención de información de la COACMES con relación a la Responsabilidad social corporativa y gestión administrativa se detallan a continuación:

### **3.8.1. ENTREVISTA**

La entrevista facilitó la obtención de información que permitió conocer sobre la situación actual de la Cooperativa con base a la responsabilidad social corporativa y la gestión administrativa por medio de la formulación de una serie de preguntas que fueron realizadas a los 8 directivos de la Cooperativa de ahorro y crédito Microempresarial Sucre (COACMES) y su aplicación se llevó a cabo en la primera fase de la investigación, con el fin de tener datos claves sobre el objeto de estudio. Por ello Lázaro (2021) establece que “la entrevista es un proceso dialógico entre dos personas, un entrevistado y un entrevistador. Persigue unos objetivos concretos, que se pueden resumir en el deseo del entrevistador de obtener información del entrevistado” (p. 65).

### **3.8.2. ENCUESTA**

Para Baena (2017) una encuesta es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando. Esta técnica sirvió para la aplicación de las preguntas que se someterán a criterio y validación de expertos, para su mayor seguridad, mismas que fueron dirigidas a los colaboradores, comunidad y socios de la Cooperativa, con la finalidad de recabar información necesaria sobre la perspectiva que cada una de estas partes interesadas tienen en relación a las variables de estudio analizadas en la COACMES.

### **3.8.3. CORRELACIÓN**

Según Roy et al. (2020) define que la correlación permite examinar la tendencia de dos variables a ir juntas, en otro sentido, Baddi et al. (2007) citado por Apaza et al. (2022) menciona que “Los análisis de correlación son métodos estadísticos descriptivos utilizados en investigación de nivel relacional con los que se estima la magnitud y define la tendencia de la relación entre variables” (p. 2). De esta manera el análisis de correlación será de ayuda para el desarrollo de la segunda fase, para medir el grado de relación o influencia que tiene una variable en la otra, en este caso, la Responsabilidad social corporativa y la gestión administrativa.

## **3.9. HERRAMIENTAS**

Las herramientas que aportaron satisfactoriamente a la consecución y cumplimiento de los objetivos son las siguientes:

### **3.9.1. GUÍA DE ENTREVISTA**

La guía de entrevista se aplicó como un instrumento fundamental en el proceso para poder entrevistar al grupo objetivo, permitiendo así, estructurar un conjunto de preguntas pre definidas que estuvieron dirigidas a los directivos de la Cooperativa (ver anexo 8) permitieron con ello, diagnosticar la situación actual de la Cooperativa COACMES, en relación a las dimensiones de la Responsabilidad Social Corporativa (económicas, sociales y ambientales), logrando un abordaje general de los objetivos de la investigación. Por ello, Díaz et al. (2013) establece que es importante contar con una guía de entrevista, con

preguntas agrupadas por temas o categorías, con base en los objetivos del estudio y la literatura del tema, porque permite tener información relevante para una investigación.

### **3.9.2. CUESTIONARIO**

Esta herramienta se empleó para la formulación de los ítems en escala de Likert (Ver anexo 19), la cual se utilizó para la ejecución de la encuesta direccionada al grupo de estudio (Colaboradores, socios y comunidad) de la Coacmes permitiendo la recolección de datos de forma óptima, de esta manera como sustento se plantea el criterio de Hernández y Mendoza (2018) un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

### **3.9.3. ESCALA DE LIKERT**

La Escala Likert, se define como aquella en donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, permitiendo así medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que se le proponga (Suárez y Maggi, 2020). Con base a lo propuesto por el autor, esta técnica permitió definir la escala a emplear en la encuesta, misma que estuvo conformada por cinco niveles, es decir desde el rango mínimo hasta el máximo, tal como se detalla a continuación: 1 (Nunca); 2 (Casi nunca); 3 (Algunas veces); 4 (Casi siempre) y 5 (Siempre).

### **3.9.4. MINITAB**

El Minitab posibilita a todas las partes de una organización examinar datos actuales y pasados para descubrir tendencias y predecir mejores resultados (Minitab, 2022). Es así que el software Minitab permitió realizar la correlación de las variables en estudio, es decir la responsabilidad social corporativa y la gestión administrativa para evidenciar el tipo de correlación al cual pertenecen, teniendo en cuenta los rangos desde, correlación perfecta, fuerte, intermedia y débil para su posterior análisis.

### **3.9.5. COEFICIENTE DE PEARSON**

De acuerdo a lo sintetizado por Fiallos (2021), “el coeficiente de Pearson (también llamado coeficiente de correlación del producto - momento), se representa con el símbolo  $r_y$  y proporciona una medida numérica de la correlación entre dos variables cuantitativas” (p. 2495). En este sentido fue de utilidad al momento de establecer el grado de influencia de las dimensiones en cada una de las variables, así como también analizar desde un punto de vista más general que serían las variables en sí.

### **3.9.6. CICLO DE DEMING (PHVA)**

Para Pérez (2017, como se citó en Salas, 2018) el ciclo de Deming o ciclo PHVA (planificar, hacer, revisar, actuar) es una herramienta idónea para lograr la calidad y el mejoramiento continuo en los procesos de las organizaciones. De esta forma el Ciclo de Deming fue utilizado en la tercera fase, al momento de establecer los componentes y así determinar las directrices a considerar dentro de la estructuración del sistema de gestión en responsabilidad social corporativa.

### **3.10. FASES DE LA INVESTIGACIÓN**

A continuación, se puntualiza cada una de las fases, mismas que incluyen los objetivos y actividades a cumplir rigurosamente en la presente investigación.

#### **FASE I. DIAGNOSTICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA COACMES.**

- Revisión documental de la planificación estratégica de la COACMES
- Determinación y selección del equipo de expertos.
- Preparación y validación de la entrevista para directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COACMES.
- Ejecución de la entrevista y análisis de los resultados.

Para el cumplimiento de la primera fase, se realizó una revisión documental de la planificación estratégica de la Cooperativa como parte del diagnóstico de la gestión administrativa, y con ello poder verificar aquellos elementos con los que cuenta actualmente. Seguidamente, se procedió a verificar el nivel cumplimiento

de la RS en los elementos de la planificación en donde se establecieron criterios basados en autores. Por consiguiente, se determinó y seleccionó el equipo de expertos en el tema para que le otorguen la respectiva validez y confiabilidad a los instrumentos, empezando con la guía de entrevista que estuvo direccionada a los directivos de la COACMES, y para concluir con el desenlace de esta fase, se analizarán los resultados obtenidos.

## **FASE II. DETERMINAR EL NIVEL DE INCIDENCIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COACMES PARA SU RESPECTIVA CORRELACIÓN.**

- Búsqueda bibliográfica de los ítems de la Responsabilidad social corporativa y la gestión administrativa.
- Aplicación del meta análisis de la información
- Validación de los indicadores a utilizar a través del método de expertos
- Elaboración y validación de las preguntas del cuestionario
- Ejecución de la encuesta a los colaboradores, comunidad y socios de la COACMES y análisis de los resultados.
- Establecimiento de la correlación entre las variables Responsabilidad social corporativa y gestión administrativa.
- Análisis de la correlación obtenida.

Para dar efecto a esta fase, mediante una búsqueda bibliográfica en revistas científicas, libros, artículos, etc., se detallaron aquellos indicadores que forman parte de las dimensiones de la Responsabilidad social corporativa bajo la metodología GRI específicamente cualitativos, y la gestión administrativa, posteriormente, para una síntesis de la información se aplicó el meta análisis con la finalidad de reducir aquellos indicadores que mantengan similitud con los demás, continuando con el cumplimiento de las actividades, se procedió a elaborar los ítems del instrumento con la ayuda de los indicadores seleccionados, misma que fue validada para una mayor seguridad y confiabilidad por medio de los expertos en el tema, consecuentemente se aplicó una escala de Likert general para las alternativas de cada pregunta, esta encuesta estuvo dirigida a los

colaboradores, comunidad y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COACMES con la finalidad de recabar información precisa y puntual, además se analizaron los datos obtenidos y finalmente para evidenciar el nivel de incidencia de ambas variables se aplicó la correlación de Pearson y con ello se efectuó el análisis de los resultados.

### **FASE III. PROPONER UN SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA BASADO EN LAS DIRECTRICES DE LA NORMA IQNet RS 10 COMO APORTE A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COACMES.**

- Determinación de los componentes del sistema de gestión de responsabilidad social corporativa.
- Presentación de las directrices del sistema de gestión de responsabilidad social corporativa para la gestión administrativa de la COACMES.

Finalmente para dar cumplimiento a esta fase, se establecieron los componentes correspondiente al sistema de gestión de responsabilidad social corporativa, con base al ciclo de Deming (planificar, hacer, verificar y actuar) que especifica la norma la IQNet SR 10, y con ello se procedió a presentar las directrices del sistema de gestión en responsabilidad social corporativa para la COACMES, con el propósito de que este sistema sirva como fundamento para contribuir en la gestión administrativa de sus actividades sociales, económicas y ambientales, así como también en el compromiso de sus colaboradores o empleados que intervienen en ella, y por ende, en los procesos de la gestión administrativa, es decir, la planificación, control dirección y organización de las actividades

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se muestran los resultados obtenidos mediante la consecución de los objetivos específicos de la investigación.

### 4.1. FASE I. DIAGNOSTICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA COACMES

#### 4.1.1. Actividad 1. Revisión documental de la planificación estratégica de la COACMES.

Dentro de este punto, se procedió a realizar en primera instancia una revisión documental a través de la información que otorgó la Cooperativa de Ahorro y Crédito sobre los elementos de la planificación estratégica, cabe mencionar que esto, estuvo a disposición de los 8 directivos quienes fueron los encargados de facilitar cada dato. García y Meléndez (2019) contrastan que el reto de la planificación estratégica es anticiparse a los desafíos, aprovechar las oportunidades que se generen en el entorno y posicionar a la Responsabilidad social corporativa como elemento generador de planes y programas, diseñados con estructura estratégica, para los espacios correspondientes al impacto, social, ambiental. Concretando lo anterior, Huerta y Andrade (2021) especifican que, realizar una revisión documental de la PE, permite proporcionar una importante ayuda a directivos encargados de la planificación estratégica de las empresas, para poder definir o redefinir la misión, visión y/o valores de la empresa en miras de una RSE.

Es así, que se logró evidenciar que la COACMES, tiene dentro de su planificación estratégica los siguientes aspectos:

**Tabla 9.** Elementos de la planificación estratégica de la COACMES

Elementos de la planificación estratégica de la COACMES
Misión

Visión
Objetivos estratégicos
Estrategias
Políticas
Valores
Estructura interna
Organigrama

**Fuente:** Información obtenida por la COACMES (2022)

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

Continuando con el desenlace de la actividad, se establecieron criterios de evaluación para verificar el cumplimiento de la responsabilidad social en cada elemento de la planificación estratégica con los que cuenta la COACMES, bajo esta concepción, Olaya et al. (2020) en su investigación puntualiza que la Responsabilidad Social es considerada como herramienta que coadyuva a la gestión administrativa en la toma de decisiones, en lo concerniente al desarrollo y mejoramiento continuo permitiendo el reconocimiento a nivel local, nacional e internacional por fomentar un comportamiento ético, social, económico y ambiental. Barrio (2018) postula en su metodología que la Responsabilidad social corporativa no se queda en la superficie comunicativa de las organizaciones, sino que supone un planteamiento estratégico que requiere de una gestión transversal, afectando a todo el conjunto de la organización y sus stakeholders, situándose, por consiguiente, en lo más profundo de éstas, trabajando siempre de acorde con la visión, misión, valores y proyecto de la organización.

De esta manera, se realizó dicho proceso mediante los criterios propuestos por autores en donde puntualizan los requerimientos necesarios a cumplir en cada aspecto para que sea una empresa socialmente responsable, por ello, en el siguiente apartado se muestra el procedimiento realizado.

## **MISIÓN INSTITUCIONAL**

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito segura, solidaria, e incluyente. Contribuimos a mejorar las condiciones de vida de nuestros socios a través de

servicios financieros ágiles y oportunos, brindando una atención de calidad y calidez. Fomentando los valores del cooperativismo y educación financiera a nuestros asociados (Cooperativa de Ahorro y Crédito COACMES, 2022).

### **CRITERIOS PARA DIAGNOSTICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA MISIÓN DE LA COACMES.**

En este sentido, se procedió a identificar varios criterios propuestos por distintos autores quienes determinaron lo que debe tener cada elemento de una planificación estratégica para poder establecer que existe un nivel de cumplimiento de responsabilidad social en la institución. Por ende, se presentan a continuación las siguientes tablas, mismas que se dividen en los criterios dados por los autores, con la identificación de si cumplen o no con estos criterios. No obstante, se añadió una columna donde se representaba porcentualmente este nivel de cumplimiento, en este sentido, el proceso para obtener estos resultados fue llevado a cabo a través de Excel, y consistió en una división básica de la cantidad de señalizaciones de “Sí” para el total de criterios considerados en cada uno de los elementos de la planificación estratégica de la cooperativa, y así se obtuvo el porcentaje final. Cabe destacar, que este proceso fue aplicado en cada una de las tablas presentadas a continuación:

**Tabla 10.** *Cumplimiento de la Responsabilidad social corporativa en la misión de la COACMES*

Autor	Criterio	Cumplimiento de la responsabilidad social en la misión				Total
		Si	No	Nivel de cumplimiento		
				SI	NO	
<b>Huerta y Andrade (2021)</b>	Cumplir con el compromiso con el medio ambiente		X	83%	17%	100%
	Buscar el bienestar comunitario	X				
	Desarrollo sostenible	X				
<b>Aset (2014)</b>	Se incluyen las necesidades del cliente, que se busca satisfacer.	X				
	Los grupos de clientes, o a quienes se intenta satisfacer.	X				

	Actividades, tecnologías y capacidades de la empresa que generen valor para el cliente.	X				
--	---	---	--	--	--	--

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

### **Análisis de los resultados:**

De acuerdo a la evaluación de criterios realizada en la tabla 10, se detalla de manera general que la cooperativa tiene una misión alineada a varios requerimiento de la Responsabilidad Social, es decir, busca un desarrollo sostenible, y el beneficio de sus partes interesadas, este cumplimiento corresponde al 83%, sin embargo se refleja que existe un pequeño factor que hace que no cumpla en su totalidad con dichos aspectos, en donde en la misión no declara cumplir con el compromiso medio ambiental, lo que hace que a futuro no exista responsabilidad con el entorno en donde COACMES opera , de esta manera, Aset (2014) manifiesta que la misión debe contener un elemento humano característico de la responsabilidad social y al vincular la actividad de la organización a prácticas socialmente responsables da paso para la creación de estrategias para ayudar a la comunidad.

### **VISIÓN**

Ser pioneros en Manabí, brindando servicios y productos financieros, y educación financiera a todos los sectores rurales aportando al desarrollo económico del país, a través de alianzas estratégicas y tecnológicas que permitan tener mayor cobertura, y más socios con cultura financiera (Cooperativa de Ahorro y Crédito COACMES, 2022).

### **CRITERIOS PARA EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LA VISIÓN**

Se presentan los siguientes criterios a considerar para valorar si la visión de la Cooperativa COACMES es socialmente responsable, con la metodología anteriormente explicada:

**Tabla 11.** Cumplimiento de la Responsabilidad Social Corporativa en la visión de la COACMES

Autor	Criterio	Cumplimiento de la Responsabilidad Social en la Visión				
		Si	No	Nivel de cumplimiento %		Total
				SI	No	
<b>Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) (2020)</b>	Mejora la vida de las persona	X		83%	17%	100%
	Aporta valor a la compañía a sus partes interesadas	X				
	Impacto que se propone a lograr	X				
	Inspiración, compromiso	X				
<b>Fernández (2010)</b>	Contribuye con al de Desarrollo Institucional	X		83%	17%	100%
	Aspiraciones propias que reflejan el sentir de la comunidad.		X			

**Elaborado por:** Autoras de la Investigación

### **Análisis de los resultados:**

Como se observar en la tabla 11, en relación a la visión de la Cooperativa COACMES y el nivel de cumplimiento de la Responsabilidad social corporativa en la misma, se escogió el criterio de dos autores detallando los elementos básicos que debe contener una visión para establecer si está cumpliendo con la Responsabilidad social corporativa, en este sentido, en la tabla 11 se pudo evidenciar que de los seis criterios abordados, la visión de la COACMES no cumple con uno de ellos, el cual establece que la Cooperativa como tal no proyecta el sentir de la comunidad, es decir, busca el desarrollo económico de la región local y nacional, pero no pretende considerar la opinión futura de los habitantes de la localidad donde está ubicada en relación a la evolución de su actividad comercial o servicio brindado, o al menos no existe una directriz que

forme parte de la presentación de su visión, por ende se puede establecer que su nivel de cumplimiento es del 83%.

## **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

La cooperativa de Ahorro y Crédito COACMES, tiene objetivos estratégicos direccionados a distintas áreas, entre ellas educación financiera, talento Humano, gobernabilidad, Servicios financieros y no financieros, crecimiento Institucional, tecnología e innovación, Plan de marketing, por ende, COACMES (2022) plantea entre sus objetivos los siguientes:

1. Hacer de COACMES una escuela de aprendizaje y buenas prácticas del sistema cooperativo, a través de alianzas estratégicas con diferentes sectores, llevando educación financiera a niños, jóvenes y adultos.
2. Fortalecer los procesos de Talento Humano en la Cooperativa, a fin de que en conjunto con la Gerencia se logren mejores y más líderes.
3. Fortalecer los procesos de selección de representantes, a fin de continuar con la armonía política por la que se ha destacado la trayectoria de COACMES.
4. Crear más y mejores servicios financieros y no financieros para facilitar la vida personal y empresarial de los socios y público en general, a través de herramientas tecnológicas, y convenios con terceros.
5. Definir un crecimiento institucional planificado, a fin de plantear la expansión de la Cooperativa, así como evolución de los Activos de la Cooperativa.
6. Establecer un cronograma de trabajo flexible a las necesidades, así como competente a las tendencias actuales y de futuro en tecnología e innovación.

## **CRITERIOS PARA EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

*Tabla 12. Cumplimiento de la RS en los objetivos estratégicos de la COACMES*

Autor	Criterio	Cumplimiento de la Responsabilidad Social en el objeto social				Total
		Si	No	Nivel de cumplimiento		
				SI	NO	
<b>LOEPS (2011)</b>	Debe detallar una actividad económica solidaria	X		80%	20%	100%
<b>Lucas (2014)</b>	Consolidar valores éticos y patrimoniales	X				
	Fomentar y potenciar el talento y el conocimiento	X				
	Estimular la participación responsable y el consenso entre los diversos actores o grupos de interés.	X				
	Aliviar las desigualdades de la sociedad		X			

**Elaborado por:** Autoras de la Investigación

### **Análisis de los resultados:**

Tal como se evidencia en la tabla 12, se presentan los objetivos que forman parte de la planeación estratégica de la Cooperativa estudiada, se pudo destacar que entre los resultados obtenidos, existió un desacuerdo con uno de los criterios propuesto por Lucas (2014), quién estableció que para obtener objetivos estratégicos direccionados al cumplimiento de las Responsabilidad social corporativa debe existir entre ellos al menos uno que tenga como fin aliviar las desigualdades de la sociedad, pero en este caso, no se cumplió a cabalidad con ese elemento. Si bien es cierto la Cooperativa busca satisfacer las necesidades de sus partes interesadas, aquellos que generan su razón de ser por medio de objetivos que fortalezcan la parte económica, la parte social, e incluso la parte ambiental, desde ahí se está tratando de generar un pequeño aporte que contribuya a la mejora de la calidad de vida y a la reducción de un grado de la desigualdad económica de la sociedad, pero no significa que en el aspecto social se lo esté logrando, y es que este parámetro involucra implementar acciones que vayan direccionados al cambio de perspectiva que pueda tener un ser humano,

por este motivo, el nivel de cumplimiento de la COACMES en este elemento de la planeación estratégica es de un 80%.

## **POLÍTICAS**

La COACMES (2022) presenta las siguientes políticas:

- **Educación:** La Cooperativa contribuirá con educación financiera permanente gratuita a los socios y la comunidad.
- **Inclusión:** La Cooperativa generará acciones eficaces para garantizar la inclusión financiera, social y económica de sus socios.
- **Desconcentración y Participación:** La Cooperativa mantendrá amplios espacios de participación de los socios, en la rendición oportuna de cuentas, en la toma de decisiones estratégicas.
- **Uso responsable de los Recursos:** La Cooperativa garantizará el uso eficiente y eficaz de sus recursos.
- **Seguridad Financiera:** Las decisiones de la Cooperativa garantizarán su solvencia, sostenibilidad, eficiencia e independencia financiera.
- **Comunicación:** La Cooperativa practicará una comunicación oportuna, incluyente y solidaria, que potencie la confianza y compromiso de socios, directivos, colaboradores y comunidad.
- **Igualdad de Oportunidades:** La Cooperativa impulsará, en igualdad de condiciones, el fortalecimiento de capacidades de sus socios, directivos y colaboradores, en función de sus derechos y obligaciones.

## **CRITERIOS PARA EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES**

Se presenta a continuación una tabla que define criterios para evaluar el cumplimiento de la Responsabilidad social corporativa en las políticas institucionales:

**Tabla 13.** *Cumplimiento de la Responsabilidad social corporativa en las políticas institucionales de la COACMES*

Autor	Criterio	Cumplimiento de la Responsabilidad Social en las políticas institucionales				
		Si	No	Nivel de cumplimiento		Total
				SI	NO	
<b>Ortiz (2017)</b>	Contribuir al medio ambiente		X	66.67%	33.33%	100%
	Énfasis en la calidad de vida de los empleados y su grupo familiar	X				
<b>Vidal (2020)</b>	Económica	X				
	Ambiental		X			
	Social	X				
	Deben ir direccionadas al entorno interno y externo	X				

*Elaborado por: Autoras de la Investigación*

### **Análisis de los resultados:**

Como se evidencia en la tabla 13 se presenta otro elemento de la planeación estratégica, es decir, las políticas de la COACMES, en este aspecto una vez evaluado de forma sintetizada los criterios propuestos por los dos autores y la lista de políticas otorgadas por la Cooperativa, se puede determinar que en este elemento el grado de cumplimiento mantiene un 66.67%, debido a que existen lineamientos orientados a la parte ambiental que no se están cumpliendo, lo cual la cooperativa objeto de estudio debe tener estrategias orientadas a la mejora de esta fase.

### **VALORES INSTITUCIONALES**

De acuerdo a lo que menciona la Cooperativa COACMES, ellos presentan los siguientes valores:

**Tabla 14.** Descripción de los valores organizacionales de COACMES.

<b>SOLIDARIDAD</b>	Somos solidarios con nuestros Socios al priorizar el bien o el interés común como tasas activas bajas, por sobre el interés particular como generar grandes utilidades, cobrando tasas activas elevadas
--------------------	---

<b>APOYO MUTUO</b>	Un Compromiso con nuestros Socios, uniendo esfuerzos, y trabajando en equipo para crecer mutuamente.
<b>TRANSPARENCIA</b>	Mostrarnos como somos, sin reservas, sin ocultar información que pueda afectar la gestión, desarrollo e imagen de la Cooperativa y su equipo humano, diciendo la verdad en todo momento, así como siendo transparentes ante el mundo
<b>COMPROMISO</b>	Nos empoderamos de las responsabilidades adquiridas en las funciones a desempeñar y cumplirlas con capacidad y convicción de apoyar el desarrollo social y económico de los socios y de la comunidad.
<b>HONESTIDAD</b>	Respetamos los principios morales, a las buenas costumbres, y a los bienes ajenos.
<b>FIDELIDAD</b>	No traicionamos los principios, los valores y las actitudes cooperativistas, que nos permite identificarnos y comprometernos con una sociedad más cooperante.
<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	Contribuimos responsablemente a la sociedad, con pequeñas obras de desarrollo comunitario que aportan al ornato y elevan la autoestima de nuestros Socios y de la Comunidad donde estamos.
<b>INTEGRIDAD</b>	Somos coherentes de lo que decimos con lo que hacemos en todo momento y en todo espacio, sea laboral, social y familiar
<b>CONFIANZA</b>	Tenemos seguridad en las propias destrezas para realizar una contribución positiva y competente en el trabajo, para de esta manera ser recíproco con la confianza que los socios y comunidad han depositado en la Cooperativa.
<b>RESPONSABILIDAD</b>	Cumplimos de manera oportuna y con calidad las funciones asignadas. en conformidad a los valores y principios, código de ética y políticas establecidas en la Cooperativa

*Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre "COACMES".*

*Elaborado por: Autoras de la investigación*

**CRITERIOS PARA DIAGNOSTICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LOS VALORES DE LA COACMES.**

**Tabla 15.** Cumplimiento de la RS en los valores de la COACMES.

Autor	Criterio	Cumplimiento de la responsabilidad social en los valores				
		Si	No	Nivel de cumplimiento		Total
				SI	NO	
Pinargote et al. (2021)	Transparencia	X		78%	22%	100%
	Honestidad	X				
	Responsabilidad social	X				
	Honradez	X				
Aset (2014)	Moral	X		78%	22%	100%
	Trabajo en equipo	X				
	Calidad y eficiencia.	X				
Pinargote et al. (2021)	Cuidado del medio ambiente.		X	78%	22%	100%
Aset (2014)	No discriminación		X			

*Elaborado por: Autoras de la investigación*

## **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS:**

Tal como se muestra en la tabla 15, los resultados obtenidos de acuerdo al diagnóstico reflejan que la Cooperativa en cierto modo, cumple con valores direccionados al aspecto social y económico como parte de la responsabilidad social que corresponde al 78% de su cumplimiento, sin embargo referente al cuidado del medio ambiente, esta no la toman en cuenta como parte de los valores que apoyen o incentiven a que la cooperativa mantenga una mejor interacción con el entorno en donde se desenvuelve, es decir no es difundido a los directivos, socios o colaboradores, a la vez se muestra que la cooperativa no toman en cuenta, la no discriminación como un valor importante, siendo fundamental para tener consigo un ambiente laboral satisfactorio en donde exista la equidad sin distinción de razas, por lo tanto incluir y hacer prevalecer estos valores es de suma relevancia para una mejor imagen socialmente responsable, por ello, Pérez et al. (2019) hacen énfasis que las cooperativas, por su propia naturaleza, asumen la responsabilidad social desde los valores y principios de su identidad, estando presentes en todos valores de RSE, especialmente los relacionados con la educación cooperativa, el compromiso con la comunidad, y la participación.

## **ESTRATEGIAS**

A continuación, se detallan algunas de las estrategias que la cooperativa COACMES tiene establecida como parte de su planificación estratégica:

- Establecer que el Comité de Educación de cumplimiento a las estrategias de Educación Financiera del plan estratégico 2022-2026.
- Fortalecer las metodologías de reclutamiento y selección
- Formar profesionales que cumplan con el perfil de oficiales de crédito de campo.
- Fortalecer los sistemas de formación, inducción e información, para desarrollar capacidades de directivos y colaboradores para un buen gobierno.
- Fortalecer al Gobierno cooperativo en su estructura, formación y capacitación.
- Tramitar la renovación de Cajeros Automáticos modernos.
- Abrir más puntos de atención a través de ventanillas de servicios, en las principales comunidades, o parroquias de Manabí.
- Diseñar dentro del Virtual Coop, una Banca Empresarial, que se ajuste a las necesidades de los empresarios que manejan la contabilidad con su cuenta de ahorros de la cooperativa.

**Tabla 16.** Cumplimiento de la RS en las estrategias establecidas por la COACMES.

Autor	Criterios a evaluar	Cumplimiento de la responsabilidad social en las estrategias				
		Si	No	Nivel de cumplimiento		Total
				SI	NO	
<b>Vidal (2020)</b>	Definición de planes de acción (actividades, programas, políticas y proyectos) y responsables de ejecución.	X		60%	40%	100%
<b>Produbanco (2023)</b>	Mantener una página web y crear un sistema de educación donde los socios y clientes puedan capacitarse constantemente	X				
<b>Gallardo (2021)</b>	Enfocarse en la sostenibilidad y viabilidad	X				

	económica de la institución, con responsabilidad social y basado en los valores y principios del cooperativismo					
	Mantener un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental		X			
	Adoptar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental		X			

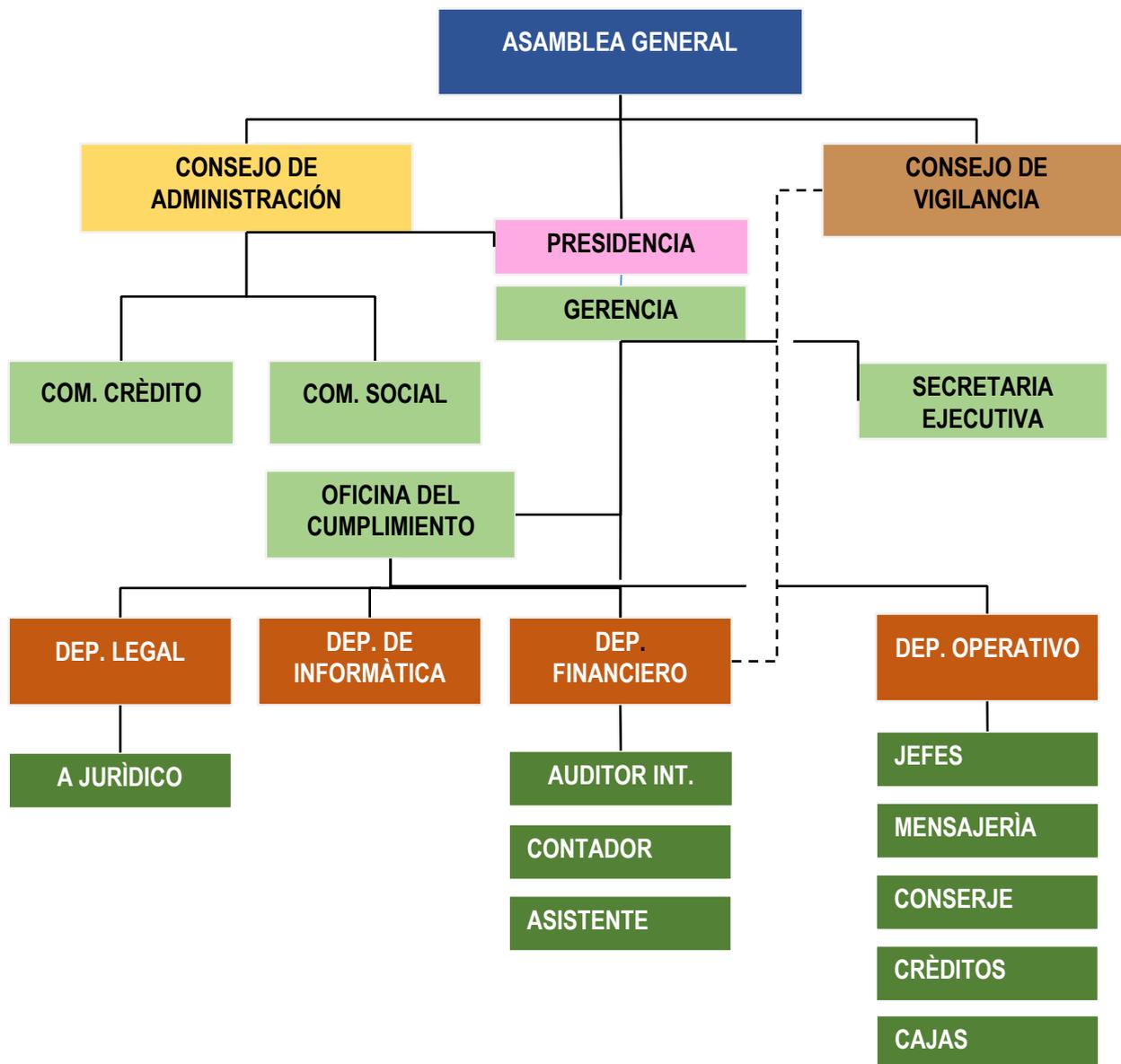
*Elaborado por: Autoras de la investigación*

### **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS:**

En la tabla 16, se presentan los resultados del diagnóstico de las estrategias establecidas por la COACMES y la verificación del nivel de cumplimiento de cada criterio con relación a la responsabilidad social, en donde se evidencia una falta de cumplimiento en la parte ambiental, es decir no proyectan estrategias que promuevan la protección medioambiental a futuro, lo que puede ocasionar una desventaja competitiva en el sector en el cual se dirige, en tal sentido, la cooperativa se centra en promover estrategias sociales y económicas, en donde mantienen la presencia de sistemas de educación financiera brindada a socios, una página web como soporte a inquietudes presentadas por los clientes y así mismo para reflejar los servicios o productos que ofrecen, con un nivel de cumplimiento del 60% bajo este fundamento, Quintero et al. (2018) menciona que, con las estrategias de RSE se pretende cumplir con los requerimientos de los diversos grupos de interés de la organización (Stakeholders), teniendo como punto de referencia los pilares de la RS que son el compromiso social, económico y medio ambiental.

## ORGANIGRAMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre presenta el siguiente organigrama:



**Figura 3.** Organigrama de la Cooperativa COACMFS  
Elaborado por: Las Autoras

## CRITERIOS PARA EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN EL ORGANIGRAMA DE LA COACMES

**Tabla 17.** Cumplimiento de la RS en el organigrama de la COACMES.

Criterio	Cumplimiento de la responsabilidad social en el organigrama institucional				Total
	Si	No	Nivel de cumplimiento		
			SI	NO	
Departamentos vinculado a la parte social	X		67%	33%	100%
Departamento direccionado a la parte económica-financiera	X				
Departamentos vinculados a la gestión ambiental		X			

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

### **Análisis de los resultados:**

Como se puede evidenciar en la tabla 17, los resultados reflejados en el diagnóstico correspondiente a la responsabilidad social, la Cooperativa mantiene departamentos orientados al comité de beneficio social o vínculo con la comunidad, así mismo se presentan departamentos que engloba la parte financiera o contable, como auditor interno, contador, créditos, cajeros, por el contrario no tiene cumplimiento con departamentos asociados al control de riesgos ambientales, gestión o protección con el medio ambiental, considerándose parte fundamental para que sea una cooperativa responsable en el marco social, económico y ambiental.

### **ESTRUCTURA INTERNA**

De acuerdo al estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre (2020), esta institución presenta la siguiente estructura interna:

1. Asamblea General
2. Consejo de Administración

3. Consejo de Vigilancia
4. Presidencia
5. Comisiones Especiales

- **Asamblea general:** La Asamblea General es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y sus decisiones obligan a todos los socios y demás órganos de la cooperativa, siempre que no sean contrarias a las normas jurídicas que rigen la organización, funcionamiento y actividades de la cooperativa. Para participar en la Asamblea General, los socios deben encontrarse al día en el cumplimiento de sus obligaciones económicas de cualquier naturaleza, adquiridas frente a la cooperativa o, dentro de los límites de mora permitidos por el Reglamento Interno
- **Consejo de administración:** El Consejo de Administración es el órgano de dirección de la cooperativa y estará integrado por (7) Vocales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General por votación secreta, previo cumplimiento de los requisitos que constarán en el Reglamento Interno de la Cooperativa.
- **Consejo de vigilancia:** El Consejo de Vigilancia es el órgano de control de los actos y contratos que autorizan el Consejo de Administración y la gerencia. Estará integrado por (3) Vocales con sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General, en votación secreta, de entre los socios que cumplan los requisitos previstos en el Estatuto de la institución y acrediten formación académica o experiencia en áreas relacionadas con auditoría o contabilidad, según el segmento en que se encuentre ubicada la cooperativa.
- **Presidencia:** El Presidente del Consejo de Administración, lo será también de la Cooperativa y de la Asamblea General, durará 3 años en sus funciones, pudiendo ser reelegido por una sola vez, mientras mantenga la calidad de vocal en dicho Consejo y, además de las atribuciones constantes en las normas jurídicas que rigen la organización y funcionamiento de la cooperativa.
- **Comisiones especiales:** Las comisiones Especiales serán permanentes u ocasionales. Las designará el Consejo de Administración con tres vocales que durarán un año en sus funciones, pudiendo ser reelegidos por una sola vez y removidos en cualquier tiempo. Las comisiones especiales

permanentes cumplirán las funciones determinadas en el Reglamento Interno. Las comisiones ocasionales, cumplirán las funciones que el Consejo de Administración les encargue.

- **Gerencia:** El Gerente, sea o no socio de la cooperativa, es el representante legal de la misma, su mandatario y administrador general. Será contratado bajo el Código Civil, sin sujeción a plazo, debiendo ser afiliado al Seguro Social, sin que ello implique relación laboral. Para ser designado Gerente de la Cooperativa, el postulante deberá acreditar experiencia en gestión administrativa preferentemente acorde con el objeto social de la cooperativa y capacitación en economía social y solidaria y cooperativismo, además de las condiciones previstas en el Reglamento Interno.

### CRITERIOS PARA EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LA ESTRUCTURA INTERNA DE LA COACMES

Se presentan los siguientes criterios que debe cumplir la estructura interna de la Cooperativa para evaluar su nivel de cumplimiento de Responsabilidad social corporativa.

**Tabla 18.** Cumplimiento de la Responsabilidad social corporativa en la estructura interna de la COACMES.

Autor	Criterio	Cumplimiento de la Responsabilidad Social en las políticas institucionales				
		Si	No	Nivel de cumplimiento		Total
				SI	NO	
<b>Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2014)</b>	No incurrir en conflicto de intereses.	x		100%	0%	100%
	Estructura de acuerdo a lo que detalla la LOEPS, en su artículo 32.	x				
<b>Montero (2019)</b>	Integrada por los socios	x				
	Involucrar comisiones especiales según lo requiera la Cooperativa.	x				

*Elaborado por: Autoras de la investigación*

### **Análisis de los resultados:**

Abarcando otro de los componentes de la Planeación estratégica se encuentra la estructura interna que maneja la COACMES, de esta manera considerando los criterios definidos por los autores, en la tabla 18, se pudo obtener que con relación a la estructura interna de la COACMES si cumple con todos los requerimientos detallados e incluso los estipulados en la LOEPS (2014), quién detalla al menos seis componentes necesarios para que se considere a la estructura interna ligada a la responsabilidad social corporativa, por ello, se puede evidenciar que el nivel de cumplimiento en este factor es del 100%.

#### **4.1.2. Actividad 2. Determinación y selección del equipo de expertos.**

Para la puesta en marcha de esta actividad, se realizó el método de expertos por medio de la técnica Delphi, en primera instancia se solicitó la colaboración de 10 profesionales en áreas de administración, crédito y cobranza, ventas, control, docencia a través de un oficio formal (**ver anexo 1**) dirigido a cada uno de ellos para contar con su predisposición y colaboración, y de esta manera a través de sus conocimientos y experiencia le otorguen la validez de la entrevista, indicadores e ítems de la encuesta con relación a la Responsabilidad Social Corporativa y la gestión administrativa como variables del trabajo de investigación. De esta forma, se comenzó con la caracterización de cada uno de los expertos, para posteriormente evaluar su capacidad de participación en esta fase, a través de ciertos coeficientes, entre ellos:

**Kc:** Coeficiente de conocimiento

**Ka:** Cálculo del coeficiente de argumentación

**K:** Coeficiente final

A continuación, se presenta la caracterización de los expertos donde se detallan sus datos personales, la ocupación actual, su profesión, y los años de experiencia en el mercado laboral, por ende se expone la siguiente matriz:

**Tabla 19.** Matriz de la característica de los expertos

<b>N°</b>	<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Ocupación actual o área donde labora</b>	<b>Profesión</b>	<b>Años de experiencia</b>
1	Gema María Zambrano Vera	Secretaria de la compañía Avícola CORPROAVIC	Ing. Comercial	5 años
2	Ana Mercedes Cedeño Santana	Asistente de crédito y cobranza de la Cooperativa de ahorro y crédito Cámara de Comercio	Ing. Comercial	8 años
3	Ana María Solórzano Palma	Gerente general de AMS Asesores productores de seguros de Manta	Master en business administration MBA	16 años
4	Edison Vicente Zambrano Lucas	Área de administración y bodega de Jordana & Moda S,A de Manta	Ing. Comercial	5 años
5	Pedro Oscar Salas Dau	Gerente comercial AMS Asesores productores de seguros de Manta	Ing. Comercial	18 años
6	María Dolores Zambrano Loor	Docente de la ULEAM-Extensión Chone	Ing. Comercial	15 años
7	Jhonny José Salvatierra Cedeño	Área de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda.	Ing. Comercial	6 años
8	Carlos Julio Morante Delgado	Administrador Gerencial	Ing. Comercial	13 años
9	Alán Josúe Ganchozo García	Jefe del Área de Marketing en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda.	Ing. Comercial	5 años
10	María Victoria Montesdeoca Zambrano	Secretaria	Ing. Comercial	5 años

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

Consecutivamente, se valoró el coeficiente de conocimiento (kc) de cada experto, en un rango de 0 a 10, de modo que el valor mínimo que en este caso es 0 significa que existe un desconocimiento de la problemática que se evalúa y por lo contrario, el valor máximo, indica pleno conocimiento con relación a la problemática (**ver Anexo 2**). Posterior a ello, se determinó el coeficiente de argumentación (Ka) (**ver anexo 3**) y por último el coeficiente de experticia K, donde su proceso de cálculo iba direccionado a la suma de los dos coeficientes anteriores y ese resultado se multiplicaba por 0,50 (**ver anexo 5**), obteniendo con este proceso al número de expertos adecuados para su posterior participación en la validación del instrumento. Es importante destacar que para el coeficiente Ka se tomaron en consideración fuentes de argumentación que van relacionadas a las variables objeto de estudio (**ver anexo 4**).

Para medir el nivel de experticia (coeficiente K) se consideran los siguientes rangos:

**Tabla 20.** Nivel de competencia

NIVEL DE COMPETENCIA		
ALTO	MEDIO	BAJO
$0,8 \leq K \leq 1$	$0.7 \leq K \leq 0.8$	$0,5 \leq K \leq 0.7$

**Fuente:** Burguet et al. (2019)

Donde;

- **Alto:** Alto nivel de competencia, por lo tanto es considerado apto para la validación del instrumento.
- **Medio:** Medio nivel de competencia, en este caso se considera que el experto es aceptable para la validación del instrumento a aplicar
- **Bajo:** No es considerado apto para participar en la validación del instrumento.

Una vez ejecutado cada uno de los coeficientes, los resultados de este proceso determinaron que de los 10 expertos propuestos, y una vez evaluado su

coeficiente de conocimiento, y argumentación, resultó que 9 de ellos se encuentra con un valor superior a 0,80, criterio sustentado por Burguet et al. (2019) significando de esta manera que son idóneos para la validación del instrumento a aplicar, tal como se detalla en la siguiente tabla.

**Tabla 21.** Equipo de expertos seleccionados.

Expertos	Kc	Ka	$K = 0,5(kc+ka)$	Valoración
1	0,9	0,8	0,85	Alta
2	0,95	1	0,98	Alta
3	0,85	0,9	0,88	Alta
4	0,88	0,8	0,84	Alta
5	0,9	1	0,95	Alta
6	0,82	0,9	0,86	Alta
7	0,93	0,9	0,92	Alta
8	0,88	1	0,94	Alta
9	0,95	0,9	0,93	Alta

**Fuente:** Autoras de la investigación

#### **4.1.3. Actividad 3. Preparación y validación de la entrevista para directivos de la COACMES.**

Para el desenlace de esta actividad, y como parte del diagnóstico de la Responsabilidad social corporativa y la gestión administrativa de la COACMES se elaboró una entrevista compuesta por 12 preguntas mismas que, para su correcta aplicación y ejecución fueron validadas por los 9 expertos seleccionados para que le otorguen la respectiva validez y aceptación.

Para dar cumplimiento con dicho proceso de validación, se le facilitó a cada experto una matriz dónde estaban detallados las preguntas de la entrevista con relación a las variables en estudio (**ver anexo 6**) solicitándole a cada uno de ellos, que marquen de acuerdo a su conocimiento y experiencia aquellas preguntas que consideren pertinentes para ser aplicadas a los directivos de la cooperativa de ahorro y crédito COACMES.

De esta manera, una vez obtenida la valoración con ayuda de la escala de Likert utilizada por Vergara (2021) donde:

- 1 = Muy en desacuerdo;
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Muy de acuerdo.

Seguidamente se procedió a realizar el proceso mencionado por George y Trujillo (2018), efectuando los respectivos cálculos de la desviación estándar y la media (fórmula aplicada con Excel) con la siguiente metodología; deben ser seleccionadas aquellas preguntas de la entrevista, cuyo resultado de la media supere el 75% que corresponde al nivel de concordancia como parte del procedimiento desarrollado, determinado mediante la regla de 3 simple, dividiendo 1 que corresponde el rango menor de la escala para 5 perteneciente al número máximo de la escala, una vez obtenido el resultado, éste se multiplica por el valor reflejado de la media, quedando de esta manera las preguntas de la entrevista y descartando las de menor relevancia (**Ver anexo 7**). De esta manera, con la validación realizada quedó un total de 9 preguntas aceptadas que pasan el rango establecido de 0,75, tal como se detalla a continuación:

**Tabla 22.** Preguntas de la entrevista seleccionadas

Nº de ítems	Nº de expertos									Desviación típica	Media	Concordancia
	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	0,4410	3,78	0,76
2	5	5	4	4	5	5	4	4	4	0,5270	4,44	0,89
3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	0,5000	4,67	0,93
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0,0000	5,00	1,00
5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	0,6009	3,89	0,78
6	4	3	5	4	5	5	4	4	4	0,6667	4,22	0,84
7	4	4	3	5	5	5	5	5	5	0,7265	4,56	0,91

8	3	4	5	4	3	3	4	4	4	0,6667	3,78	0,76
9	5	4	5	5	4	4	5	5	5	0,5000	4,67	0,93

**Fuente:** Autoras de la investigación

Una vez puesto en marcha este proceso se pudo concluir con la validación de la entrevista, misma que será aplicada a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COACMES. (Ver anexo 8)

#### **4.1.4. Actividad 4. Ejecución de la entrevista y análisis de los resultados.**

A continuación, se detallan las respuestas que se obtuvieron por medio de la aplicación de la entrevista a los ocho directivos de la COACMES:

##### **Pregunta 1. ¿Qué conoce usted sobre la responsabilidad social corporativa y gestión administrativa?**

A nivel general, mediante sus respuestas fundamentadas, los directivos de la COACMES, específicamente ocho, mencionaron que si tienen conocimientos sobre dichas variables, en cuanto a la responsabilidad social corporativa, la cooperativa cuenta con un plan operativo anual dentro de su POA y de su plan estratégico que se refleja cada cuatro años y a más de ello presentan un presupuesto anual en donde se contempla la RS, señalando varios aspectos, en donde COACMES aprueba obras de desarrollo comunitario, entre estas obras, alumbrados, asfaltados de carreteras que son pequeñas obras que se dona en las zonas donde la cooperativa tiene agencias; manifestaron que para ellos eso es responsabilidad social y que forma parte de la gestión administrativa que sus funcionarios hacen para llevar a cabo todas esas pequeñas obras para la comunidad donde COACMES opera y donde tiene sus agencias. Dos de los directivos apuntaron en una respuesta con similitud, indicando que, para ellos la responsabilidad es el compromiso social, económico y ambiental que debe proyectar una cooperativa y la gestión es la forma de coordinar y realizar las actividades de forma eficiente, este criterio lo sustentó otro de los directivos en donde indagó que tanto la responsabilidad social y la gestión administrativa se complementan, puesto que generan un impacto positivo a la sociedad, equitativo y sostenible.

**Pregunta 2. ¿Considera usted que la Responsabilidad Social Corporativa es una razón de ser para esta cooperativa? ¿Por qué?**

Dando continuidad a las respuestas, el total de los directivos puntualizan que si la considera como una razón de ser porque COACMES es de sus socios, se debe a sus socios, y es de la comunidad. Por otro lado, analizando la respuesta de cada uno de ellos, cuatro de los directivos hicieron énfasis que la cooperativa se basa en principios éticos y valores que integran la responsabilidad social y como tal, generan un impacto social, económico y ambiental. Y por último el restante de ellos se direccionó, en la responsabilidad social se considera una guía que fortalece las actividades y toma de decisiones de la cooperativa, adicional es una razón de ser porque permite fomentar la equidad, la inclusión, y la igualdad, transparencia que debe estar presente en la entidad.

**Pregunta 3. Se dice que las Cooperativas son socialmente Responsables por el carácter que tienen, entonces, ¿Cómo la COACMES aplica la Responsabilidad Social Corporativa?**

Dentro de esta interrogante, cuatro directivos apuntaron a una misma respuesta, en donde mencionaron que una de las formas de aplicar la responsabilidad social, es que la cooperativa responde a todas las cosas socialmente, otorgando obras comunitarias al sector en donde se encuentre, ofrece cursos financieros para socios, colaboradores o al público en general enfocados en brindarle conocimientos oportunos sobre la educación financiera. No obstante, haciendo una síntesis de la respuesta de cuatro de ellos, se puede fundamentar que la COACMES aplica la Responsabilidad social corporativa mediante la transparencia, prácticas sociales que les permitan proyectar buenas relaciones laborales en donde prevalezca la ética.

**Pregunta 4. ¿Cuál cree usted que es la importancia de aplicar la Responsabilidad social corporativa en la cooperativa?**

De los ocho directivos de la COACMES, cinco de ellos consideran que es importante aplicar la responsabilidad social porque más allá de ser obligatorio la cooperativa se debe a sus socios, un aspecto a resaltar es que la responsabilidad

parte en la forma de poder administrar la entidad financiera, de esta manera COACMES se ha destacado por servir, favorecer a sus socios, beneficiar a sus socios y a la comunidad, dentro de sus ejes a tratar o de sus estrategias, están enfocados en ser socialmente responsables. Por otro lado, dos de los directivos apuntan que la importancia radica en poder fortalecer la reputación y confianza, incluyendo que trae consigo aspectos positivos enfocados en el bienestar y servicio comunitario, un mayor compromiso de sus partes interesadas que permita fomentar la participación y por último uno de ellos mencionó un punto clave, en donde resalta que adoptar prácticas responsables en la cooperativa permite contribuir un desarrollo sostenible.

**Pregunta 5. ¿Qué estrategias implementan para que sus colaboradores y socios evidencien que son socialmente responsables con sus acciones?**

A partir de la respuesta otorgada por los ocho directivos, se realizó un análisis general, en donde manifestaron lo siguiente: Una de las estrategias para lograr que se refleje el compromiso comunitario, es que, la COACMES mantiene partidas para crear obras en donde se cancela el material, adicional la mano de obra para complementar el desarrollo lo hace la misma comunidad como parte de su ayuda, se involucra al personal de la cooperativa en conjunto con la comunidad, todos hacen un equipo y la entidad paga o aporta económicamente a la obra, pero se complementa con la gestión de cada uno de sus empleados, con el aporte de mano de obra de los comuneros, eso se logra estratégicamente cuando se realiza una obra de desarrollo comunitario. Es por ello, que las estrategias se basan en hacer que sus socios evidencien el compromiso, la ayuda comunitaria o las pequeñas obras que van direccionados para el sector en donde opera la cooperativa de ahorro y crédito.

**Pregunta 6. ¿De qué manera la Responsabilidad Social Corporativa aporta a la gestión administrativa de la Cooperativa?**

De las respuestas puntualizadas por parte los ocho directivos, se pone en manifiesto que la cooperativa tiene un POA (Plan Operativo Anual) que se presenta y se realiza año a año, este, está compuesto por la parte operativa que corresponde a lo que se va a ejecutar en ese año, es a corto plazo y se destinan

recursos económicos para poder lograr metas, por ejemplo para realizar una obra en específica, tienen en consideración varios aspectos como, en qué lugar se va a establecer, cómo lo van a realizar, como parte de su gestión, por otro lado en lo que respecta a la Responsabilidad Social Corporativa, cuentan con un grupo artístico denominado caravana musical COACMES, que son artistas aficionados y grupos de baile que llegan a diferentes comunidades donde COACMES brinda sus servicios, sectores rurales, fiestas patronales, entre otros, son de manera gratuita, entonces la cooperativa aplica la RS de manera cultural. Haciendo un análisis puntual, los directivos indagaron que el aporte que la responsabilidad le otorga a la cooperativa es la forma en cómo se realizan las actividades socialmente responsable les permite reflejar el compromiso a la sociedad y la comunidad.

**Pregunta 7. ¿Qué procesos de la Gestión administrativa considerando que son planificar, organizar, dirigir y controlar, van direccionados con la responsabilidad social corporativa?**

Dentro de este punto, en primer lugar se obtuvo el criterio de dos directivos en donde fundamentaron que la COACMES dentro de su gestión administrativa sus elementos van direccionados netamente al cumplimiento social y económico, por otro lado tres de ellos establecieron que la cooperativa cuenta con el POA, tema a corto plazo, en donde establecen lo que se va a desarrollar cada año, incluida su partida presupuestaria, por ejemplo si es una obra de un monumento va direccionado a la parte de marketing para que haga la propuesta correspondiente al diseño, luego va a la parte de gerencia para ver el presupuesto económico, pasa por diferentes departamentos donde esto se planifica y se cumple a cabalidad todas las parte que corresponden a dar ejecución a la RS, es decir lo reflejan como parte de su gestión. Y por último tres de ellos manifestaron que, sus procesos si van direccionados a los lineamientos que establece la responsabilidad social.

**Pregunta 8. ¿Cuáles son los principales beneficios que la Cooperativa obtiene al momento de aplicar la responsabilidad social corporativa dentro de su gestión administrativa?**

Dando respuesta a esta interrogante, se hace un análisis de manera puntual, en donde, los directivos indicaron que el principal beneficio lo reciben los socios, porque todo funcionario, consejo de administración, o la gerencia determina la gestión a realizar con base a la responsabilidad social o a sus lineamientos, entre estos beneficios están los agasajos, obras comunitarias, parques, escenarios, bancas. Un aspecto importante que recalcó uno de ellos, es que reciben un mayor grado de satisfacción o lealtad, y la gratitud de los habitantes de la comunidad en donde opera la cooperativa.

**Pregunta 9. ¿Consideran que la gestión administrativa de su Cooperativa está orientada a generar un beneficio ambiental, social y económico a sus partes interesadas?**

A continuación se realiza una síntesis de las respuestas brindadas por cinco de ellos, destacando en esta interrogante que si consideran que su gestión administrativa va orientada a generar ese beneficio económico, social y ambiental debido a que dentro de las cosas que se programan lo que siempre se intenta realizar es aportar económicamente a las pequeñas obras, de darle una mejor estética, un mejor ambiente, un beneficio a un lugar determinado. Seguidamente tres de ellos hicieron énfasis que dentro de la gestión administrativa, en dos procesos como lo son: la planificación y dirección van orientadas en el aspecto económico, social. Y por último uno de los directivos mencionó que la gestión administrativa es la forma de poder desarrollar actividades netamente sostenibles mediante los tres aspectos que integran la responsabilidad social. Un aspecto clave a resaltar, es que de forma general los directivos manifestaron que actualmente la cooperativa no cuenta con un sistema de gestión en responsabilidad social basado en los lineamientos de la norma Iso 26000, pero mantienen un plan estratégico y un plan operativo anual que es determinado por el organismo de control.

**4.2. FASE II. DETERMINAR EL NIVEL DE INCIDENCIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COACMES PARA SU RESPECTIVA CORRELACIÓN.**

#### 4.2.1. Actividad 1. Búsqueda bibliográfica de los ítems de la Responsabilidad social corporativa y la gestión administrativa.

Con la finalidad de evaluar a los colaboradores, socios y la comunidad en donde COACMES opera, y poder diseñar el respectivo instrumento, se realizó una revisión bibliográfica de los indicadores cualitativos a utilizar para la formulación de las preguntas de la encuesta, correspondientes a la responsabilidad social corporativa y la gestión administrativa, esto se lo realizó mediante una búsqueda exhaustiva en revistas científicas, libros, tesis, artículos entre otros. Para dar seguimiento y cumplimiento a esta fase, se determinaron las dimensiones con las que cuenta cada variable, tomando como referencia lo expuesto por (GRI) (2021), puntualizando que existen indicadores direccionados hacia tres ámbitos, que son económicos, ambientales y sociales, mismos que abarcan el propio entorno de las dimensiones de la Responsabilidad social corporativa, por otro lado Núñez y Llamoctanta (2018) puntualizan que la gestión administrativa consta de 4 dimensiones: planeación, organización, dirección y control.

Con base a lo definido se procedió a investigar en primera instancia los indicadores con respecto a la responsabilidad social corporativa bajo la metodología GRI propuesto por varios autores, puntualizando cada dimensión con su respectiva variable, tal como se muestra en la tabla 23 y la tabla 24.

**Tabla 23.** Indicadores de la Responsabilidad Social Corporativa

VARIABLE	DIMENSIÓN	AUTOR	INDICADORES
Responsabilidad Social Corporativa	Ambiental	Aciar (2019)	Biodiversidad Emisiones Efluentes y residuos Cumplimiento ambiental Evaluación ambiental de los proveedores.
		Canales y Ruiz (2020)	Biodiversidad Emisiones Efluentes Productos y servicios Cumplimiento regulatorio Transporte Evaluación ambiental de los proveedores Mecanismos de reclamación en materia ambiental
		Farfán (2020)	Biodiversidad Emisiones Efluentes y residuos Cumplimiento ambiental

			Evaluación ambiental de los proveedores
		Torres et al. (2020)	Emisiones Vertidos y residuos Cumplimiento ambiental Evaluación ambiental de los proveedores
		Pajuelo (2022)	Biodiversidad Emisiones Efluentes y Residuos Cumplimiento ambiental Evaluación ambiental de los proveedores
		Bautista y Anguren (2021)	Biodiversidad Emisiones, vertidos y residuos Productos y servicios Cumplimiento normativo Transporte
		Tapia (2021)	Transporte Cumplimiento normativo
		Verde (2022)	Emisiones Cumplimiento ambiental Evaluación ambiental de proveedores
		Rodríguez (2022)	Residuos Cumplimiento ambiental
	Social	Aciar (2019)	Relación trabajador empresa. Formación y enseñanza Diversidad e igualdad de oportunidades No discriminación Trabajo forzoso u obligatorio Prácticas en materia de seguridad Derechos de los pueblos indígenas Evaluación de los derechos humanos Comunidades locales Evaluación social de los proveedores Política pública Salud y seguridad de los clientes Privacidad del cliente Cumplimientos socioeconómicos
		Canales y Ruiz (2020)	Relaciones entre los trabajadores y la dirección Capacitación y educación Diversidad e igualdad de oportunidades Igualdad de retribución entre mujeres y hombres Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales
		Farfán (2020)	Relación trabajador-empresa Salud y seguridad en el trabajo Formación y educación Diversidad e igualdad de oportunidades No discriminación Trabajo forzoso u obligatorio Prácticas en materia de seguridad Derechos de los pueblos indígenas Evaluación de los derechos humanos Comunidades locales Evaluación social de los proveedores Salud y seguridad de los clientes Marketing y etiquetado Privacidad del cliente Cumplimiento socioeconómico

		Torres et al. (2020)	Formación y educación Diversidad e igualdad de oportunidades No discriminación Evaluación de los derechos humanos Comunidades locales Salud y seguridad de los clientes Cumplimiento socioeconómico
		Pajuelo (2022)	Relación trabajador-empresa Diversidad e igualdad de oportunidades No discriminación Trabajo forzoso u obligatorio Prácticas en Materia de seguridad Evaluación de los derechos humanos Comunidades locales Evaluación social de proveedores
		Bautista y Anguren (2021)	Relación empresa-trabajador Diversidad e igualdad de oportunidades Explotación infantil Trabajos forzados Salud y seguridad del cliente
		Tapia (2021)	Diversidad y oportunidades Formación y Educación Relación Empresa-trabajador
		Verde (2022)	Evaluación social de proveedores
		Rodríguez (2022)	Diversidad e igualdad de oportunidades No discriminación Trabajo forzoso u obligatorio Derechos de los pueblos indígenas Evaluación de los derechos humanos Comunidades locales Salud y seguridad de los clientes
	Económica	Aciar (2019)	Presencia en el mercado Anticorrupción. Competencia desleal
		Canales y Ruiz (2020)	Presencia en el mercado Consecuencias económicas indirectas
		Farfán (2020)	Presencia en el mercado Prácticas de adquisición Lucha contra la corrupción Competencia desleal
		Torres et al. (2020)	Presencia en el mercado Anticorrupción
		Tapia (2021)	Presencia en el mercado Lucha contra la corrupción
		Bautista y Anguren (2021)	Presencia en el mercado Competencia desleal
		Verdes (2022)	Desempeño económico Prácticas de adquisición
		Rodríguez (2022)	Lucha contra la corrupción Competencia desleal Responsabilidad fiscal
		Andreucci (2021)	Desempeño económico Presencia en el mercado Competencia desleal

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

Así mismo, se muestran los indicadores respecto a la gestión administrativa, bajo el criterio de cuatro dimensiones:

**Tabla 24.** Indicadores de la gestión administrativa

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>AUTOR</b>	<b>ÍTEMS</b>	
<b>Gestión administrativa</b>	Planificación	Coque (2016)	Valores corporativos Estrategias	
		Torres (2021)	Misión Visión Políticas Estrategias	
		Rodríguez (2022)	Objetivos de la organización Estrategias Políticas	
		Sánchez (2022)	Misión Visión Objetivos	
		Cajiao et al. (2016)	Visión Misión Objetivos	
		Gutiérrez y Yarin (2022)	Políticas Estrategias Objetivos	
		Cochea (2022)	Misión Estrategias	
		Pinedo (2022)	Misión Visión Objetivos Metas	
		Calle (2022)	Objetivos Políticas Estrategias	
		Urquizo (2022)	Recursos Actividades	
		Gordillo (2022)	Objetivos Estrategias Procesos Programas Integración	
		Quezada (2022)	Diagnostico situacional Metas Objetivos definidos. Elaboración de planes Administración estratégica	
		Huamán (2022)	Objetivos Plan operativo Plan estratégico Plan táctico Presupuesto	
		Organización	Coque (2016)	Funciones Responsabilidades
			Delgado (2019)	División del trabajo Coordinación Descripción de funciones
	Sánchez (2022)		División de trabajo Coordinación	
	Cajiao et al. (2016)		Estructura organizacional Recursos humanos	

		Palma (2022)	Estructura organizacional Funciones
		Gutiérrez y Yarin (2022)	Estructura Coordinación
		Cochea (2022)	Responsabilidades
		Pinedo (2022)	Recursos y materiales División de trabajo
		Calle (2022)	División organizacional Manual de funciones
		Gordillo (2022)	Coordinar Utilizar recursos Desarrollar planes Efectuar metas
		Quezada (2022)	Estructura organizativa Documentos de gestión.
		Huamán (2022)	Coordinación Organigrama institucional Manual de procedimientos
		Quispe (2022)	Estructura organizativa de la entidad Distribución responsable de recursos
		Rojas (2020)	Departamentalización Estructura jerárquica. Autoridad Diseño de cargos y tareas.
	Dirección	Delgado (2019)	Toma de decisiones Comunicación Motivación Liderazgo
		Romero et al. (2021)	Liderazgo Motivación
		Rodríguez (2022)	Toma de decisiones Integración del personal Liderazgo
		Sánchez (2022)	Comunicación Motivación Liderazgo
		Torres (2021)	Comunicación Motivación Equipo de trabajo Decisiones
		Palma (2022)	Liderazgo Comunicación
		Gutiérrez y Yarin (2022)	Toma de decisiones Motivación Productividad
		Pinedo (2022)	Toma de decisiones Trabajo en equipo
		Calle (2022)	Liderazgo Motivación Trabajo en equipo
		Urquiza (2022)	Liderazgo
		Gordillo (2022)	Liderazgo Motivación Comunicación Trabajo en equipo

			Clima laboral Logro de objetivos
		Quezada (2022)	Comunicación entre las unidades orgánicas Equipos de trabajo Motivación Liderazgo Comportamiento organizacional.
		Huamán (2022)	Liderazgo Motivación Comunicación interna
		Quispe (2022)	Motivación constante Liderazgo directivo Trabajo en equipo Comportamiento organizacional
	Control	Rodríguez (2022)	Comprobación Corrección Retroalimentación
		Navarro y Correa (2021)	Evaluación Medición
		Sánchez (2022)	Medición Retroalimentación
		Torres (2022)	Rectificación Resultados
		Romero (2022)	Supervisión Evaluación
		Palma (2022)	Estándares Monitoreo
		Gutiérrez y Yarin (2022)	Verificación Rectificación
		Cochea (2022)	Resultados
		Pinedo (2022)	Monitoreo Evaluación
		Calle (2022)	Control preventivo Evaluación del desempeño Capacitación
		Urquizo (2022)	Desempeño Inspección
		Gordillo (2022)	Regulación Medición Corrección Resultados
		Quezada (2022)	Evaluación de desempeño Medida de control administrativa Evaluación Cumplimiento de objetivos
		Huamán (2022)	Fijación de estándares Medidas correctivas
		Quispe (2022)	Evaluación de desempeño del personal Evaluación de desempeño organizacional Determinación de estándares o metas Supervisión de los sistemas de la entidad

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

#### 4.2.2. Actividad 2. Aplicación del meta análisis de la información

La elaboración del meta análisis, contempló como parte esencial la reducción de indicadores con mayor número de repetición a partir de 2, tomando como referencia el criterio de la investigación, se generó una disminución de elementos en cada variable, cada una con su respectiva dimensión y así, que esta lista de indicadores pasen a ser validados por los expertos en el tema para proceder a estructurar las preguntas del instrumento. De esta manera el proceso para dicha reducción consistió en estructurar una tabla con los autores e indicadores por cada dimensión de las variables en estudio para identificar su similitud, esto se llevó a cabo mediante la colocación de una X, por cada autor que mencionaba dicho ítems. **(Véase en anexo 9, 10, 11, 12, 13, 14 y 15).**

Una vez, realizado el proceso de meta análisis de la información, se obtuvieron los indicadores seleccionados por mayor número de veces, a continuación en la tabla 13 y 14 se muestra el resumen de lo aplicado.

**Tabla 25.** Reducción de indicadores de la Responsabilidad Social Corporativa

Dimensión	Autores	Indicadores	Número de indicadores
Económica	Aciar (2019); Canales y Ruiz (2020); Farfán (2020); Torres et al. (2020); Bautista y Anguren (2021); Tapia (2021); Andreucci (2021)	Presencia en el mercado	4
	Aciar (2019); Canales y Ruiz (2020); Farfán (2020); Verde (2022)	Prácticas de adquisición	
	Aciar (2019); Farfán (2020); Torres et al. (2020); Rodríguez (2022); Tapia (2021)	Anticorrupción	
	Aciar (2019); Farfán (2020); Rodríguez (2022); Andreucci (2021); Bautista y Anguren (2021)	Competencia desleal	
Ambiental	Aciar (2019); Canales y Ruiz (2020); Farfán (2020); Pajuelo (2022); Bautista y Anguren (2021)	Biodiversidad	7
	Aciar (2019); Canales y Ruiz (2020); Farfán (2020); Torres et al. (2020); Pajuelo (2022); Bautista y Anguren (2021); Verde (2022)	Emissiones	
	Aciar (2019); Canales y Ruiz (2020); Farfán (2020); Torres et al. (2020); Pajuelo (2022); Bautista y Anguren (2021);	Residuos	
	Aciar (2019); Canales y Ruiz (2020); Torres et al. (2020); Pajuelo (2022); Bautista y Anguren (2021); Verde	Cumplimiento ambiental	

	(2022); Rodríguez (2022); Tapia (2021)		
	Aciar (2019); Canales y Ruiz (2020); Farfán (2020); Torres et al. (2020); Pajuelo (2022); Verde (2022)	Evaluación ambiental de los proveedores	
	Canales y Ruiz (2020); Bautista y Anguren (2021)	Producto y servicios	
	Canales y Ruiz (2020); Bautista y Anguren (2021); Tapia (2021)	Transporte	
Social	Aciar (2019); Canales y Ruiz (2020); Farfán (2020); Pajuelo (2022); Bautista y Anguren (2021); Tapia (2021); Verde (2022)	Relación trabajador - empresa.	13
	Aciar (2019); Canales y Ruiz (2020); Farfán (2020); Torres et al. (2020); Tapia (2021);	Formación y enseñanza	
	Aciar (2019); Canales y Ruiz (2020); Farfán (2020); Torres et al. (2020); Pajuelo (2022); Bautista y Anguren (2021); Tapia (2021); Rodríguez (2022)	Diversidad e igualdad de oportunidades	
	Aciar (2019); Farfán (2020); Torres et al. (2020); Pajuelo (2022); Rodríguez (2022)	No discriminación	
	Aciar (2019); Farfán (2020); Pajuelo (2022); Bautista y Anguren (2021); Rodríguez (2022)	Trabajo forzoso u obligatorio	
	Aciar (2019); Farfán (2020); Pajuelo (2022);	Prácticas en materia de seguridad	
	Aciar (2019); Farfán (2020); Rodríguez (2022)	Derechos de los pueblos indígenas	
	Aciar (2019); Farfán (2020); Torres et al. (2020); Pajuelo (2022); Rodríguez (2022)	Evaluación de los derechos humanos	
	Aciar (2019); Farfán (2020); Torres et al. (2020); Pajuelo (2022); Rodríguez (2022)	Comunidades locales	
	Aciar (2019); Canales y Ruiz (2020); Farfán (2020); Pajuelo (2022); Verde (2022)	Evaluación social de los proveedores	
	Aciar (2019); Farfán (2020); Torres et al. (2020); Bautista y Anguren (2021); Rodríguez (2022)	Salud y seguridad de los clientes	
	Aciar (2019); Farfán (2020)	Privacidad del cliente	
	Aciar (2019); Farfán (2020); Torres et al. (2020)	Cumplimientos socioeconómicos	

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

**Tabla 26.** Reducción de indicadores de la gestión administrativa

Dimensión	Autores	Indicadores	Número de ítems
Planificación	Coque(2016); Torres (2021); Rodríguez (2022); Gutiérrez y Yarin (2022); Cochea (2022); Calle (2022); Gordillo (2022)	Estrategias	7
	Torres (2021); Sanchez (2022); Cajiao et al. (2016); Cochea (2022); Pinedo (2022)	Misión	
	Torres (2021); Sanchez (2022); Cajiao et al. (2016); ); Pinedo (2022)	Visión	
	Rodríguez (2022); Sanchez (2022); Cajiao et al. (2016); Gutiérrez y Yarin (2022); Pinedo (2022); Calle (2022); Gordillo (2022); Quezada (2022); Huamán (2022)	Objetivos	
	Torres (2021); Rodríguez (2022); Gutiérrez y Yarin(2022); Calle (2022)	Políticas	
	Quezada (2022); Huamán (2022)	Elaboración de planes	
	Pinedo (2022); Quezada (2022)	Metas	
Organización	Coque (2016); Delgado (2019); Palma (2022); Calle (2022)	Funciones	6
	Coque (2016); Cochea (2022)	Responsabilidades	
	Delgado (2019); Sanchez (2022); Pinedo (2022)	División de trabajo	
	Delgado (2019); Sanchez (2022); Gutiérrez y Yarin(2022); Gordillo (2022); Huamán (2022)	Coordinación	
	Cajiao et al. (2016); Palma (2022); Gutiérrez y Yarin (2022); Calle (2022); Quezada (2022); Huamán (2022); Quispe (2022); Rojas (2020)	Estructura organizacional	
	Pinedo (2022); Gordillo (2022); Quispe (2022);	Distribución responsable de recursos	
Dirección	Delgado (2016); Rodríguez (2022); Torres (2021); Gutiérrez y Yarin(2022); Pinedo (2022)	Toma de decisiones	6
	Delgado (2016); Sanchez (2022); Torres (2021); Palma (2022); Gordillo (2022); Quezada (2022); Huamán (2022)	Comunicación	
	Delgado (2019); Romero et al. (2021); Sanchez (2022); Torres (2021); Gutiérrez y Yarin (2022); Calle (2022); Gordillo (2022); Quezada (2022); Huamán (2022); Quispe (2022);	Motivación	
	Delgado (2019); Romero et al. (2021); Rodríguez (2022); Sanchez (2022); Palma (2022); Calle (2022); Urquizo (2022); Gordillo (2022); Quezada (2022); Huamán (2022); Quispe (2022)	Liderazgo	
	Rodríguez (2022); Torres (2021); Pinedo (2022); Calle (2022); Gordillo (2022); Quezada (2022); Quispe (2022)	Trabajo en equipo	

	Quezada (2022); Quispe (2022)	Comportamiento organizacional	
Control	Rodríguez (2022); Sanchez (2022)	Retroalimentación	8
	Rodríguez (2022); Torres (2021); Gutiérrez y Yarin (2022); Gordillo (2022)	Rectificación	
	Romero (2022); Palma (2022); Pinedo (2022); Quispe (2022)	Supervisión	
	Palma(2022); Huamán (2022); Quispe (2022)	Determinación de estándares o metas	
	Navarro y Correa (2021); Romero (2022); Pinedo (2022); Calle (2022); Quezada (2022); Quispe (2022)	Evaluación	
	Navarro y Correa (2021); Sanchez (2022); Gordillo (2022); Quezada (2022); Huamán (2022)	Medición	
	Torres (2021); Cochea (2022); Gordillo (2022)	Resultados	
	Rodríguez (2022); Gutiérrez y Yarin (2022)	Verificación	

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

Como parte de los resultados obtenidos en el desarrollo de esta actividad, en donde se llevó a cabo el meta análisis, se obtuvo que en la variable de la Responsabilidad Social Corporativa, respecto a la dimensión económica se consiguieron un total de 5 indicadores, de la misma manera, en la dimensión ambiental, se obtuvo una reducción de 10 indicadores, y por último en el aspecto social se consideraron 19 indicadores. Por consiguiente en lo que corresponde a la segunda variable, dentro de la planificación se obtuvo una reducción de 7 indicadores, seguido de la dimensión organización un total de 6 indicadores, en la dirección 6 indicadores y por último en el control un total de 8 indicadores, mismos que posteriormente pasarán por un proceso de validación por medio de los expertos.

#### **4.2.3. Actividad 3. Validación de los indicadores a utilizar a través del método de expertos.**

Una vez obtenida la reducción de indicadores de ambas variables, se procedió a validarlos por medio de expertos (**Ver anexo 17 y 18**), el proceso abordado para dicha selección fue explicado previamente, por ello, a continuación se muestran la cantidad de indicadores cualitativos seleccionados por cada

dimensión de la Responsabilidad social corporativa y la gestión administrativa, tal como se detalla en la tabla:

**Tabla 27.** *Indicadores de la Responsabilidad Social Corporativa validados*

Dimensión	Indicadores validados
Económica	Competencia desleal
	Anticorrupción
Social	Relación trabajador-empresa
	Diversidad de igualdad de oportunidades
	Trabajo forzoso u obligatorio
	Comunidades locales
	Salud y seguridad de los clientes
Ambiental	Biodiversidad
	Residuos
	Cumplimiento ambiental

*Elaborado por:* Autoras de la investigación

**Tabla 28.** *Indicadores de la gestión administrativa validados*

Dimensión	Indicadores validados
Planificación	Misión y Visión
	Objetivos
	Políticas
Organización	División de trabajo
	Estructura organizacional
Dirección	Toma de decisiones
	Comunicación
	Motivación
	Liderazgo
Control	Supervisión
	Resultados

*Elaborado por:* Autoras de la investigación

#### **4.2.4. Actividad 4. Elaboración y validación de las preguntas del cuestionario.**

Para dar efecto a esta actividad, se procedió a estructurar las preguntas del instrumento de acuerdo a cada indicador por dimensión seleccionado, para que

posteriormente sean validadas por los expertos, es decir que señalen aquellas que no deben ser aplicadas o que necesiten una mejoría por parte de las autoras, o por lo contrario que se encuentren bien formuladas y estén aptas para evaluar a los socios y colaboradores de la COACMES. Para el desarrollo de las preguntas se realizó por segunda ocasión una revisión bibliográfica y se tomó como base, preguntas de diferentes investigaciones, para adaptarlas de acuerdo a la presente investigación, en la tabla 29 se especifica lo mencionado:

**Tabla 29.** Formulación de los ítems de la encuesta de la variable Responsabilidad social corporativa

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA		
Indicador	Autor	Ítems
Competencia desleal	Alvear (2022)	¿La Cooperativa de ahorro y crédito evita realizar malas prácticas o injurias contra la competencia?
	GRI (2021)	¿La Cooperativa evita realizar malos comentarios/testimonios en contra de su competencia?
		¿La Cooperativa evita realizar publicidad engañosa sobre los servicios que ofrece?
Anticorrupción	Alvear (2022)	¿La Cooperativa evita realizar actividad ilegal como sobornos, coima, extorsión?
		¿La Cooperativa socializa sus políticas y/o procedimientos para evitar casos de corrupción?
	Alvear (2022)	¿La Cooperativa ha informado las políticas y/o procedimientos anticorrupción a los socios, empleados y comunidad a través de capacitaciones, conferencias ya sea de manera informal, email y/o volante?
Diversidad e igualdad de oportunidad	González y Pazmiño (2020)	¿La Cooperativa promueve la participación activa de personas con capacidades distintas?
		¿La Cooperativa fomenta la equidad de género?
	Tapia (2020)	¿La Cooperativa respeta las diferencias culturales?
	Tapia (2020)	¿La Cooperativa ha emprendido o participado en proyectos que busquen favorecer a grupos en peligro de exclusión social, en aspectos tecnológicos y desarrollo económico?
Comunidades locales	GRI (2021)	¿La cooperativa les motiva a participar en actividades de voluntariado que favorezcan al desarrollo comunitario?
		¿La Cooperativa invierte en proyectos, eventos u obras sociales?
	Tapia (2020)	¿La Cooperativa impulsa y fomenta la educación formal, cooperativista, deportiva, y cultural hacia la sociedad?
Relaciones trabajador-empresa	Bravo y Buele (2010)	¿La Cooperativa incentiva a buenas prácticas de conductas y desarrollo de valores éticos?
		¿La Cooperativa comunica las medidas o cambios generados en su actividad comercial?
Trabajo forzoso u obligatorio	GRI (2021)	¿La Cooperativa evita ejecutar actividades que atenten contra la vida de las personas?
	Alvear (2022)	¿La Cooperativa ha promovido charlas sobre salud y seguridad?

<b>Salud y seguridad al cliente</b>		¿La Cooperativa mantiene un canal para las quejas de los clientes?
	Tapia (2020)	¿La Cooperativa respeta los derechos de las personas?
<b>Cumplimiento ambiental</b>	Tapia (2020)	¿La Cooperativa ha participado en alguna actividad o campaña de protección ambiental?
	Vidal (2020)	¿La Cooperativa aplica políticas y prácticas que impulsen el cuidado y protección del medio ambiente?
	Tapia (2020)	¿La cooperativa contribuye a la generación de conciencia ambiental de la sociedad?
		¿La Cooperativa promueve a través de diversos mecanismos la prevención de la contaminación y el cuidado del medio ambiente?
Tapia (2023)	¿La Cooperativa desarrolla actividades de preservación del medio ambiente?	
<b>Biodiversidad</b>	GRI (2021)	¿La Cooperativa genera algún impacto a las especies del entorno?
		¿La Cooperativa ha participado en campañas para la restauración de hábitat animal de la zona?
<b>Residuos</b>	GRI (2021)	¿La Cooperativa genera residuos tóxicos como resultado de su actividad comercial?
	Rivadeneira (2015)	¿La Cooperativa posee programas de reciclaje que minimicen los impactos ambientales negativos?

*Elaborado por: Autoras de la investigación*

**Tabla 30.** Formulación de los ítems de la encuesta de la variable gestión administrativa

<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>		
<b>Indicadores</b>	<b>Autor</b>	<b>Ítems</b>
<b>Misión y visión</b>	Alvan (2022)	¿La Misión y Visión de la Cooperativa son de conocimiento público?
	Tapia (2020)	¿En la descripción de la misión y visión de la Cooperativa se muestra claramente el compromiso hacia las partes interesadas?
	Tapia (2020)	¿La misión y visión de la Cooperativa van orientadas al compromiso social, económico y ambiental?
<b>Objetivos</b>	Salazar y Suarez (2021)	¿Los objetivos de la Cooperativa son de conocimiento público?
	León (2021)	¿Los objetivos planificados contribuyen en el desarrollo de la comunidad?
	Salazar y Suarez (2021)	¿Los objetivos de la Cooperativa colaboran a ofrecer un buen servicio?
<b>Políticas</b>	Juárez y Villanueva (2021)	¿La cooperativa establece metas, políticas y procesos que contribuyan a la ejecución de actividades socialmente responsables?
<b>División de trabajo</b>	Chipana (2018)	¿La Cooperativa refleja una adecuada organización en el desarrollo de sus actividades?
	López (2020)	¿La delegación de funciones es clara?
	Pinedo (2022)	¿En la Cooperativa se demuestra la organización de comisiones de trabajo y delegación de funciones?
<b>Estructura organizacional</b>	Calle (2022)	¿Se respeta la jerarquía establecida en la cooperativa?
		¿La infraestructura es adecuada para el buen funcionamiento de las actividades que ejerce la cooperativa?

<b>Toma de decisiones</b>	Cárdenas (2016)	¿Se toma en consideración las quejas, observaciones o sugerencias presentadas por socios, empleados y la comunidad, en la búsqueda de soluciones a las problemáticas dada?
	Salazar y Suarez (2021)	¿En la Cooperativa se refleja una buena toma de decisiones que evidencie la correcta gestión y desarrollo de las actividades?
<b>Liderazgo</b>	López (2020)	¿Se percibe un buen liderazgo en la Cooperativa?
<b>Comunicación</b>	Juárez y Villanueva (2021)	¿En la Cooperativa se propicia e impulsa a mantener un buen diálogo y comunicación?
		¿Evidencia una comunicación adecuada que permita transmitir información de manera fluida y clara a sus socios, empleados y la comunidad?
<b>Motivación</b>	Pinedo (2022)	¿La Cooperativa promueve espacios de formación profesional a través de talleres de capacitación sobre proyectos educativos usando plataformas virtuales?
	Pinedo (2022)	¿La Cooperativa brinda facilidades por medio de plataformas virtuales para acceder a talleres/capacitaciones/proyectos?
	Alvear (2022)	¿La Cooperativa otorga reconocimientos por logros y buen desempeño laboral?
<b>Supervisión</b>	Hernández y Mondragón (2019)	¿Las actividades que la cooperativa realiza en beneficio de la comunidad son supervisadas por los directivos para un mejor resultado?
<b>Resultados</b>	Quezada (2022)	¿Se reporta información periódica sobre el cumplimiento de metas y objetivos?
	Salazar y Suarez (2021)	¿La Cooperativa de ahorro y crédito realiza encuesta o estudios de opinión respecto a los servicios que brinda?
	Salazar y Suarez (2021)	¿La cooperativa de ahorro y crédito demuestra calidad y eficiencia en la prestación del servicio brindado a la sociedad?
	Quezada (2022)	¿La Cooperativa demuestra en sus resultados el compromiso socialmente responsable hacia sus partes interesadas?

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

Una vez que se ha realizado la formulación de los ítems del cuestionario con ayuda de una revisión bibliográfica, se procede a la respectiva validación de los mismos a través de los expertos, (**ver anexo 20 y 21**), poniendo en práctica el proceso de validación explicado anteriormente, de esta manera se procede a presentar los ítems validados, mismos que estarían adecuados para su respectiva aplicación, en la tabla **31** se evidencia lo detallado:

**Tabla 31.** Ítems de la variable de Responsabilidad social corporativa validados

<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA</b>	
<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
<b>Competencia desleal</b>	¿La Cooperativa de ahorro y crédito evita realizar malas prácticas o injurias contra la competencia?
	¿La Cooperativa evita realizar publicidad engañosa sobre los servicios que ofrece?

<b>Anticorrupción</b>	¿La Cooperativa evita realizar actividad ilegal como sobornos, coima, extorsión?
	¿La Cooperativa ha informado las políticas y/o procedimientos anticorrupción a los socios, empleados y comunidad a través de capacitaciones, conferencias ya sea de manera informal, email y/o volante?
<b>Diversidad e igualdad de oportunidad</b>	¿La Cooperativa promueve la participación activa de personas con capacidades distintas?
	¿La Cooperativa fomenta la equidad de género?
	¿La Cooperativa respeta las diferencias culturales?
	¿La Cooperativa ha emprendido o participado en proyecto que busquen favorecer a grupos en peligro de exclusión social, en aspectos tecnológicos y desarrollo económico?
<b>Comunidades locales</b>	¿La cooperativa les motiva a participar en actividades de voluntariado que favorezcan al desarrollo comunitario?
	¿La Cooperativa invierte en proyectos, eventos u obras sociales?
	¿La Cooperativa impulsa y fomenta la educación formal, cooperativista, deportiva, y cultural hacia la sociedad?
<b>Relaciones trabajador-empresa</b>	¿La Cooperativa incentiva a buenas prácticas de conductas y desarrollo de valores éticos?
	¿La Cooperativa comunica las medidas o cambios generados en su actividad comercial?
<b>Trabajo forzoso u obligatorio</b>	¿La Cooperativa evita realizar actividades que atenten contra la vida de las personas?
<b>Salud y seguridad al cliente</b>	¿La Cooperativa ha promovido charlas sobre salud y seguridad?
	¿La Cooperativa mantiene un canal para las quejas de los clientes?
	¿La Cooperativa respeta los derechos de las personas?
<b>Cumplimiento ambiental</b>	¿La Cooperativa ha participado en alguna actividad o campaña de protección ambiental?
	¿La cooperativa contribuye a la generación de conciencia ambiental de la sociedad?
	¿La Cooperativa promueve a través de diversos mecanismos la prevención de la contaminación y el cuidado del medio ambiente?
<b>Biodiversidad</b>	¿La Cooperativa genera algún impacto a las especies del entorno?
<b>Residuos</b>	¿La Cooperativa genera residuos tóxicos como resultado de su actividad comercial?
	¿La Cooperativa posee programas de reciclajes que minimicen los impactos ambientales negativos?

*Elaborado por: Autoras de la investigación*

**Tabla 32.** Ítems de la variable de Gestión administrativa validados

<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	
<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>
<b>Misión y visión</b>	¿La misión y visión de la Cooperativa se sustentan en la razón de ser, valores, fundamentos éticos y tecnológicos, entre otros?
	¿La misión y visión de la Cooperativa van orientadas al compromiso social, económico y ambiental?
<b>Objetivos</b>	¿Los objetivos de la Cooperativa son de conocimiento público?
	¿Los objetivos de la Cooperativa colaboran a ofrecer un buen servicio?
<b>Políticas</b>	¿La cooperativa establece metas, políticas y procesos que contribuyan a la ejecución de actividades socialmente responsables?
<b>División de trabajo</b>	¿En la Cooperativa se demuestra la organización de comisiones de trabajo y delegación de funciones?

	¿La Cooperativa refleja una adecuada organización en el desarrollo de sus actividades?
<b>Estructura organizacional</b>	¿Se respeta la jerarquía establecida en la cooperativa?
	¿La infraestructura es adecuada para el buen funcionamiento de las actividades que ejerce la Cooperativa?
<b>Toma de decisiones</b>	¿Se toma en consideración las quejas, observaciones o sugerencias presentadas por socios, empleados y la comunidad, en la búsqueda de soluciones a las problemáticas dadas?
	¿En la Cooperativa se refleja una buena toma de decisiones que evidencie la correcta gestión y desarrollo de las actividades?
<b>Liderazgo</b>	¿Se percibe un buen liderazgo en la Cooperativa?
<b>Comunicación</b>	¿En la Cooperativa se propicia e impulsa a mantener un buen diálogo y comunicación?
	¿Evidencia una comunicación adecuada que permita transmitir información de manera fluida y clara a sus socios, empleados y la comunidad?
<b>Motivación</b>	¿La Cooperativa promueve espacios de formación profesional a través de talleres de capacitación sobre proyectos educativos?
	¿La Cooperativa brinda facilidades por medio de plataformas virtuales para acceder a talleres/capacitaciones/proyectos?
	¿La Cooperativa otorga reconocimientos por logros y buen desempeño laboral?
<b>Supervisión</b>	¿Las actividades que la cooperativa realiza en beneficio de la comunidad son supervisadas por los directivos para un mejor resultado?
<b>Resultados</b>	¿La Cooperativa de ahorro y crédito realiza encuesta o estudios de opinión respecto a los servicios que brinda?
	¿La cooperativa de ahorro y crédito demuestra calidad y eficiencia en la prestación del servicio brindado a la sociedad?

*Elaborado por: Autoras de la investigación*

**4.2.3. Actividad 4.** Ejecución de la encuesta a los colaboradores, socios, comunidad de la COACMES y análisis de los resultados.

A continuación se procede a presentar los resultados obtenidos:

**Tabla 33.** Dimensión económica- Indicador competencia desleal

COMPETENCIA DESLEAL												
Pregunta	Parte interesada	Total	1.Nunca		2.Casi nunca		3.Algunas veces		4.Casi siempre		5.Siempre	
			Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
¿La Cooperativa de ahorro y crédito evita realizar malas	Empleados	46							40	87%	6	13%
	Socios	379							228	60%	151	40%
	Comunidad	377							286	76%	94	24%

prácticas o injurias contra la competencia?											
¿La Cooperativa evita realizar publicidad engañosa sobre los servicios que ofrece?	Empleados	46						42	91%	4	9%
	Socios	379						240	63%	139	37%
	Comunidad	377						286	76%	94	24%

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

Como se puede observar en la tabla 33, en relación al indicador competencia desleal se encuentra integrado por dos ítems, mismos que permitieron obtener las percepciones de los colaboradores, socios y comunidad.

**Ítem 1.** ¿La Cooperativa de ahorro y crédito evita realizar malas prácticas o injurias contra la competencia?

En este sentido se obtuvo como resultado que en el caso de los empleados, el 87% señalaron que la institución en la que labora casi siempre se ha comportado éticamente, y el 13% que, sintetizaron que siempre se realizan estas acciones, de esta misma manera se encuentran los socios quienes son parte importante de la Cooperativa, así el 60% de los socios, mencionaron que casi siempre se han percatado que la Cooperativa COACMES ha presentado una actitud recta y un juego limpio frente a la competencia, por consiguiente, el 40% detallaron que es siempre que la Cooperativa fomenta estrategias para un comportamiento justo ante su competencia, por último, se encuentra la comunidad quienes también reciben el impacto generado por la Cooperativa desde los distintos ejes sostenibles, es así, que del total de la comunidad encuestada, el 76% de ellos, resumieron que casi siempre han percibido o evidenciado que este organismo pone en práctica buenas acciones, y el 24%, apoyó la moción determinando que siempre se ha tratado de estas prácticas no sean ejecutadas internamente destacando de esta manera que la Cooperativa opta por diferenciarse de su competencia o sobresalir ante la misma, sin estar inventando situaciones negativas que perjudiquen a la reputación de sus competidores, pues sus

operaciones se centran en los valores institucionales y su conducta ética, además de que incurrir en una competencia desleal genera daño a la institución, así como lo sustenta el Tribunal de justicia de la comunidad Andina (2022) quién aclara que el acto de competencia desleal atenta contra el normal desenvolvimiento de las actividades económicas en el mercado, por lo que afecta (daño efectivo o daño potencial) al competidor o competidores, a los consumidores y al interés general

**Ítem 2.** ¿La Cooperativa realiza publicidad engañosa sobre los servicios que ofrece?

Analizando, el segundo ítem del indicador de competencia desleal, relacionado a algún tipo de publicidad engañosa, se obtuvo que el 91% de los colaboradores mencionaron que esta institución casi siempre trata de actuar de forma legal y ética, pues su objetivo no es sobresalir generando un mala reputación a su competencia, sino más bien trabajando y otorgando beneficios a sus socios y comunidad, así mismo el 9% de ellos, señalaron que siempre actúa teniendo como base los valores institucionales. Por consiguiente, abarcando la opinión de los socios con este ítem, se concluyó, que alrededor del 63%, fueron precisos en aclarar que este organismo casi siempre aplicar estrategias propias de la cooperativa sin perjudicar la reputación de los demás negocios, y un 27% aclaró que siempre se han percatado la competencia leal de la Cooperativa. En este sentido, la comunidad por su lado es precisa con su forma de pensar, siendo así que el 76% de ellos, añadieron que la cooperativa casi siempre evita ese comportamiento y el 24%, apoyó que siempre lo hace. La anterior interrogante se fundamenta en lo propuesto por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2022) donde se destaca que las entidades deben proporcionar información completa, precisa, y no engañosa a sus socios, clientes y/o usuarios con relación a las características de sus productos y servicios financieros ofertados, que al menos contenga su descripción, beneficios, costos, tarifas y periodicidad de cobro.

**Tabla 34.** Dimensión económica- Indicador anticorrupción

ANTICORRUPCIÓN
----------------

Pregunta	Parte interesada	Total	1.Nunca		2.Casi nunca		3.Algunas veces		4.Casi siempre		5.Siempre	
			Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
¿La Cooperativa evitar realizar actividad ilegal como sobornos, coima, extorsión?	Empleados	46							38	83%	8	17%
	Socios	379							194	51%	185	49%
	Comunidad	377							310	82%	67	18%
¿La Cooperativa ha informado las políticas y/o procedimientos anticorrupción a los socios, empleados y comunidad a través de capacitaciones, conferencias ya sea de manera informal, email y/o volante?	Empleados	46					3	6%	4	9%	39	85%
	Socios	379					24	7%	205	54%	150	39%
	Comunidad	377					10	3%	181	48%	187	49%

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

Considerando el indicador de Anticorrupción presentado en la tabla 34, se encontraron los siguientes resultados:

**Ítem 3.** ¿La Cooperativa realiza actividad ilegal como sobornos, coima, extorsión?

Se obtuvo que del total de empleados el 83% aclaró que la cooperativa no es practicante de esas actividades engorrosas, y que ellos no han percibido que los hayan sobornado, pues consideran que los procesos que se manejan son transparentes, así mismo el 17% añadió que casi nunca lo hace.

Considerando a los socios, se obtuvo que el 51% de ellos, identificaron que la institución estudiada nunca ha realizado esas faltas, pues al ser una cooperativa

que continúa creciendo evita verse incluida en ese tipo de situaciones que perjudican a la reputación, así mismo el 49%, concluyó que casi nunca se han enterado de algo relacionado con actividades de coima o soborno por parte de la institución. Por otro lado, considerando la opinión de la comunidad, se obtuvo que el 82% (310) de la comunidad señalaron que la Cooperativa nunca ha puesto en marcha alguna diligencia de esa índole, pues sus procesos, oficios, actividades han pasado siempre por una previa supervisión de un jefe departamental o incluso del mismo gerente para garantizar la claridad y honestidad en la información brindada, así mismo, el 18% se inclinó por un casi nunca.

Por ende es importante siempre considerar a este indicador, pues de acuerdo a Arone et al. (2016) es un factor importante de manejar para el éxito de la institución, debido a que tener actos ilícitos genera un costo alto a la empresa, en el sentido de que deben invertir para crear estrategias que mitiguen ese error, por ende, dentro de la gestión administrativa de una institución en general, esta es considerada como un cáncer, además, la corrupción no solo afecta la imagen como marca de una empresa, sino que afecta también su valorización en el mercado de valores y a su cierre definitivo del mercado.

**Ítem 4.** ¿La Cooperativa ha informado las políticas y/o procedimientos anticorrupción a los socios, empleados y comunidad a través de capacitaciones, conferencias ya sea de manera informal, email y/o volante?

Teniendo en cuenta el segundo ítem del indicador de Anticorrupción, se presentaron los siguientes resultados; en relación a los empleados, se obtuvo que el 85% de ellos contestaron que esta institución siempre está comunicando el cambio en las políticas o medidas para combatir la corrupción, así mismo un 9% apoyó a la mayoría y declaró que casi siempre lo hace, pues no han evidenciado una actitud constante en esta variable, no obstante, un 6% señaló una postura distinta, pues mencionaron que sólo en algunas veces es que la Cooperativa opta por la difusión de las políticas, o procedimientos que sirvan como medida preventiva para situaciones corruptas.

Con relación a los socios, se observó que el 39% y el 54%, seleccionaron que siempre y casi siempre respectivamente, se informaban sobre estas políticas o

medidas que la Cooperativa decidía implementar, pero el 7% faltante, que corresponde a 24 socios, sintetizaron que esto no era así, pues en algunas veces se informaban de estos procedimientos por parte de la institución, haciendo reconocer la falta de compromiso para la comunicación de lineamientos importantes que las partes interesadas deben conocer como para de la ética institucional. Por otro lado, haciendo referencia a la comunidad, se evidenció que del total de encuestados, el 49% y 48% seleccionaron siempre y casi siempre respectivamente, mientras que el 3% restante destacó que esto sucede de otra manera, y que en algunas ocasiones es que la cooperativa difunde este tipo de información. En este sentido, esta pregunta se sustenta en lo que menciona Moreno et al. (2021) quiénes detallan que una comunicación de lineamientos internos importantes mal entregada puede generar inconvenientes laborales e incluso el incumplimiento de los objetivos estratégicos dentro de las empresas e instituciones como cooperativas.

**Tabla 35.** Dimensión social- Indicador diversidad e igualdad de oportunidades

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES												
Pregunta	Parte interesada	Total	1.Nunca		2.Casi nunca		3.Algunas veces		4.Casi siempre		5.Siempre	
			Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
¿La Cooperativa promueve la participación activa de personas con capacidades distintas?	Empleados	46									46	100 %
	Socios	379									379	100 %
	Comunidad	377						120	32%	257	68%	
¿La Cooperativa fomenta la equidad de género?	Empleados	46						3	7%	43	93%	
	Socios	379						108	28%	271	72%	
	Comunidad	377						98	26%	279	74%	
¿La Cooperativa respeta las diferencias culturales?	Empleados	46								46	100 %	
	Socios	379						139	37%	240	63%	
	Comunidad	377						115	31%	262	69%	
¿La Cooperativa ha emprendido o participado en proyecto	Empleados	46						5	11%	41	89%	
	Socios	379						164	43%	215	57%	

que busquen favorecer a grupos en peligro de exclusión social, en aspectos tecnológicos y desarrollo económico?	Comunidad	377							164	44%	213	56%
---	-----------	-----	--	--	--	--	--	--	-----	-----	-----	-----

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

Se presenta la tabla 35 donde se encontraron los resultados relacionados al indicador de Diversidad e igualdad de oportunidades. Este indicador está evaluado por medio de cuatro ítems.

**Ítem 5.** ¿La Cooperativa promueve la participación activa de personas con capacidades distintas?

En ese sentido, abarcando el primer ítem, se obtuvo lo siguiente; en relación a los empleados, el 100% de ellos, es decir los 46 colaboradores al unísono determinaron que esta institución si promueve estas acciones, permitiendo que las personas que tengan algún tipo de discapacidad puedan ya sea operar en un puesto laboral o inclusive ser parte de actividades institucionales realizadas por ellos. En ese mismo hilo, considerando la opinión de los socios, se pudo observar que los 379 socios, también sintetizaron que si se promueve estas participaciones especiales en la Cooperativa. Por consiguiente se encuentra la comunidad, por lo cual se detallan los siguientes resultados, el 68% de ellos, definieron que esta Cooperativa si pone en marcha ese tipo de actividades que forman parte de la inclusión, así mismo, un 32% también apoyaron la moción y dijeron que casi siempre se pone en práctica estas medidas.

Este ítem está sustentado en lo que detalla la Constitución de la República del Ecuador (2008), en el artículo 48, donde explica que se garantizará por parte del estado, la inclusión social, mediante planes y programas estatales y privados coordinados, que fomenten su participación política, social, cultural, educativa y económica. Además la Organización de las Naciones Unidas, en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad emitida en el año (2006) define en su artículo 27; “se reconoce el derecho de las personas con

discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones con las demás; ello incluye el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad”.

**Ítem 6.** ¿La Cooperativa fomenta la equidad de género?

Prosiguiendo con los resultados, considerando el segundo ítem, se observó que del total de los colaboradores, el 93%, es decir, 43 empleados, definieron que siempre se intenta impulsar la equidad de género en sus actividades internas y externas, mientras que un 7% de ellos añadieron que esto sucede casi siempre. De esta manera, teniendo en cuenta a los socios se evidenció que el 72% de ellos respondieron que siempre han observado la iniciativa de fomentar la equidad de género en la institución, y un 28% señaló que es casi siempre, pues al parecer existen situaciones en que la institución apoya con una actitud preferencial a un género más que otro.

Aparte, analizando a la comunidad se generaron los siguientes datos; por un lado existe un 74% de ellos que son claros y precisos al establecer que siempre la institución ha promovido esta participación equitativa entre el género femenino y masculino, pero por otro lado existe un 26%, que no siente que esto suceda correctamente y asegura que es casi siempre que pone en marcha estas iniciativas, pues han evidenciado que mayoritariamente la inclinación por el género es al femenino.

En este sentido, es importante sustentar porque equilibrar la existencia de dos géneros (masculino y femenino) genera ciertas ventajas, por ende, Mena et al. (2019) añade que la perspectiva de género favorece en gran medida los índices de productividad, un ambiente armónico y estable y la motivación para el desarrollo de distintos tipos de funciones y tareas. En este caso la concepción igualitaria que involucra tanto a hombres como a mujeres en el espacio empresarial se convierte en parte estratégica de la denominada economía inteligente para el desarrollo.

**Ítem 7.** ¿La Cooperativa respeta las diferencias culturales?

En consecuencia, se presenta el tercer ítem, en este sentido, se generaron los siguientes resultados; abarcando a los colaboradores se obtuvo que el 100% de ellos, es decir, los 46 empleados mencionaron que esta institución si respeta los distintos direccionamientos culturales que se dan entre los miembros de la Cooperativa o aquellos que generalmente la frecuentan. Por otro lado, considerando a los socios, se obtuvo que el 63% de ellos, mencionaron que siempre se genera un respeto hacia las diferencias culturales, mientras que el 37% faltante destacaron que esto sucede casi siempre. Por último, analizando a la comunidad, se pudo evidenciar que el 69% destacaron que siempre han observado esta consideración por parte de la Cooperativa y un 31% identificó que eso sucede casi siempre. De esta manera Villarroel y Santillán (2021) argumentan que las empresas que se basan en políticas de igualdad de oportunidades y género en todos sus niveles jerárquicos organizacionales, pueden convertirse en empresas socialmente responsables, que cuida y desarrolla su capital más importante, sus trabajadores, mejorando su prestigio empresarial ante la sociedad.

**Ítem 8.** ¿La Cooperativa ha emprendido o participado en proyectos que busquen favorecer a grupos en peligro de exclusión social, en aspectos tecnológicos y desarrollo económico?

Seguidamente, se encuentra el cuarto ítem, en este sentido, se evidenció que el 89% de los colaboradores determinaron que la cooperativa siempre está participando en este tipo de eventos, mientras que un 11% arraigado a lo anterior detalló que esto no es tan frecuente, pues es casi siempre. Por otro lado, considerando a los socios con relación a este ítem, el 57% de los socios respondieron que esta entidad siempre ha aportado su granito de arena en estos eventos o programas previamente organizados, y el 43% define que eso sucede casi siempre. Por último, se encuentra la comunidad, donde se detallan que aproximadamente el 56% destacaron que la cooperativa siempre ha estado inmersa en estas situaciones, y un 44% que destaca que es casi siempre, significando así que la cooperativa constantemente tiene la intención de tener un mayor compromiso con las personas que tengan algún tipo de exclusión por parte de la sociedad en general.

**Tabla 36.** Dimensión social- Indicador comunidades locales

COMUNIDADES LOCALES												
Pregunta	Parte interesada	Total	1.Nunca		2.Casi nunca		3.Algunas veces		4.Casi siempre		5.Siempre	
			Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
¿La cooperativa les motiva a participar en actividades de voluntariado que favorezcan al desarrollo comunitario?	Empleados	46							2	4%	44	96%
	Socios	379							34	9%	345	91%
	Comunidad	377							103	27%	274	73%
¿La Cooperativa invierte en proyectos, eventos u obras sociales?	Empleados	46							3	7%	43	93%
	Socios	379							79	21%	300	79%
	Comunidad	377							165	44%	212	56%
¿La Cooperativa impulsa y fomenta la educación formal, cooperativista, deportiva, y cultural hacia la sociedad?	Empleados	46							4	9%	42	91%
	Socios	379							61	16%	318	84%
	Comunidad	377							133	36%	244	64%

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

De acuerdo a la tabla 36, orientado al indicador las Comunidades locales, mismo que está integrado por tres ítems, donde se obtuvieron los siguientes resultados:

**Ítem 9.** ¿La cooperativa les motiva a participar en actividades de voluntariado que favorezcan al desarrollo comunitario?

Como parte de los datos obtenidos, se encontró que en los empleados el 96% (44) establecieron que esta organización siempre está incentivando a sus colaboradores a ser partícipes de estas actividades que contribuyan al desarrollo comunitario, así mismo un 4% que corresponde a 2 personas, determinaron que esto sucede casi siempre, evidenciando tal vez una falta de comunicación en ciertos aspectos internos. Por parte de los socios se pudo observar que el 91% señalaron que la cooperativa siempre está motivando a la participación de sus

partes interesadas en estos eventos significativos, por consiguiente el 9% (34) detallaron que si se pone en práctica esta motivación pero que su frecuencia no es constante. Ahora, considerando las percepciones que otorgaron la comunidad, se obtuvo que del total de personas encuestadas, el 73 correspondiente a 204 concluyeron que según su criterio la institución siempre tenía estrategias para incentivar al público interno y externo al desarrollo de esas determinadas actividades, arraigado a lo anterior, el 27% que corresponde a 103 personas, definieron que la Cooperativa tiene actitudes relacionadas a este tipo de información pero que es casi siempre. En general, lo que se puede observar es que la Cooperativa si genera motivación a sus colaboradores para su participación, misma que va orientada a la mejora de la calidad de vida de las personas y colaborar significativamente a la igualdad de oportunidades, porque básicamente Tumbaco y Soriano (2019) definen que para contrarrestar los obstáculos en el avance del desarrollo social, como la desigualdad, la exclusión, discriminación; y para ampliar la capacidad de participación de las personas; el voluntariado constituye unas de las vías para lograr estos esfuerzos porque permite movilizar a los ciudadanos y las organizaciones sociales y así aportar soluciones a los problemas que enfrenta la sociedad. El voluntariado tiene como objetivo contribuir a una responsabilidad solidaria con vocación y actitud solidaria con la comunidad, a través del voluntariado se logrará que las organizaciones sociales sean capaces de contribuir al desarrollo humano y social de las ciudades en general.

**Ítem 10.** ¿La Cooperativa invierte en proyectos, eventos u obras sociales?

En este ítem, el 93% de los colaboradores sintetizaron que la cooperativa siempre ha invertido en obras o proyectos que vayan orientados a resolver ciertas necesidades sociales, pues la cooperativa por naturaleza suele ser socialmente responsable, y el 7% restante, también va orientado a ese camino, sólo que consideran que esta institución no lo hace siempre, sino casi siempre. A continuación se analiza la opinión de los socios de la cooperativa y se obtuvo que del total de encuestados, el 79%, es decir 300 personas identificaron que esta organización siempre tiene la iniciativa de participar en esos proyectos de obras sociales, y un 21% perteneciente a 79 encuestados, señalaron que era casi siempre. Seguidamente se evalúa la percepción de la comunidad, donde se

presenció que el 56% añadieron que si han evidenciado que la Cooperativa ponga en marcha este tipo de actitudes y un 44% , pues conocen sobre esto pero no han observado que esta participación sea constante. En general, existe un gran porcentaje de encuestados que recurren a la misma orientación, y es que la Cooperativa ejecuta de buena manera este ítem, pues si genera inversiones a ciertos proyectos que favorezcan el desarrollo social del entorno, no obstante una pequeña parte puede conocer aspectos generales sobre este tema, pero la información no llega en el momento que debe ser.

**Ítem 11.** ¿La Cooperativa impulsa y fomenta la educación formal, cooperativista, deportiva, y cultural hacia la sociedad?

Con relación a este aspecto se obtuvo lo siguiente; considerando el total de colaboradores encuestados, aproximadamente el 91% (42), opinaron que esta organización si posee dentro de sus actividades internas, el impulso, la motivación y el fomento hacia una educación formal, cooperativista y cultural de la sociedad, por medio de talleres, capacitaciones o cualquier otro evento que sea parte del proceso, mientras que un 9%, señalaron que es casi siempre que ocurre esta situación. En otro sentido, analizando la percepción que mostraron los socios se evidenció, que el 84% destacaron que la cooperativa siempre está al pendiente de ese tipo de temas, pues su razón principal es servir a la sociedad, y un 16%, se inclinó por el casi nunca. Finalmente, al momento de medir a la comunidad, fue evidente percatarse que el 64% también concordaba con los socios y empleados, pues sintetizaron que habían evidenciado que la cooperativa siempre estaba activa en esos temas, mientras que un 36% destacó que no es común, pero que casi siempre lo realiza.

En este sentido, este ítem se escuda en lo detallado por Guerra (2017) quién plantea que cada cooperativa debe desarrollar un programa educativo que abarque opciones para los diversos destinatarios y contemple en un mensaje único el espíritu formativo que promueve la organización, un mensaje generoso y motivador que se adapte a la expectativa de cada grupo de beneficiarios, es decir, se expone el desafío de integrar a la cooperativa hacia la búsqueda del desarrollo integral de las personas que son parte de las comunidades a las que atiende

**Tabla 37.** Dimensión social- Indicador relaciones trabajador-empresa

RELACIONES TRABAJADOR – EMPRESA												
Pregunta	Parte interesada	Total	1.Nunca		2.Casi nunca		3.Algunas veces		4.Casi siempre		5.Siempre	
			Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
¿La Cooperativa incentiva a buenas prácticas de conductas y desarrollo de valores éticos?	Empleados	46									46	100%
	Socios	379							81	21%	298	79%
	Comunidad	377							74	20%	303	80%
¿La Cooperativa comunica las medidas o cambios generados en su actividad comercial?	Empleados	46									46	100%
	Socios	379							72	19%	307	81%
	Comunidad	377							48	13%	329	87%

En la tabla 37 se presentan los resultados obtenidos en el indicador de Relaciones trabajador-empresa, el cual se encuentra integrado por 2 ítems, mismos que serán descritos posteriormente.

**Ítem 12.** ¿La Cooperativa incentiva a buenas prácticas de conductas y desarrollo de valores éticos?

Con relación al ítem direccionado a la capacidad que tiene la Cooperativa para incentivar buenas prácticas de conducta, y desarrollo de valores éticos, se obtuvo que del total de empleados, el 100%, señalaron que la entidad siempre busca incentivar prácticas que fortalezcan la conducta y los valores éticos, por otro lado, considerando la percepción de los socios, el 79% se direccionó con la misma respuesta, mientras que un 21% determinaron que es casi siempre. Por consiguiente, tomando en cuenta la opinión dada por la comunidad se observó que el 80% determinaron que esta institución si cumple con este criterio a cabalidad, mientras que un 20% que hace referencia a 74 personas, destacó que no sucede así. En este sentido Arango y Torres (2019) defienden que la adopción de buenas prácticas (de conductas o valores éticos) es fundamental para ayudar a la compañía a desarrollar mejor su gestión con respecto al



P 14. ¿La Cooperativa evita ejecutar actividades que atenten contra la vida de las personas?	Colaboradores	46									46	100%
	Socios	379									379	100%
	Comunidad	377									377	100%

*Elaborado por: Autoras de la investigación*

**Ítems 14.** ¿La Cooperativa evita ejecutar actividades que atenten contra la vida de las personas?

Con relación a este indicador se obtuvo un porcentaje total tanto de los colaboradores, socios y comunidad del 100% en donde manifestaron que la COOPERATIVA siempre evita realizar actividades que puedan atentar con la vida de las personas, de esta manera es de responsabilidad de la Cooperativa reflejar un ambiente sano, armonioso y sin explotación o trabajo forzoso, sin atentar la vida de las personas en actividades que les vaya a perjudicar o a generar problemas a futuro, por ello Carrasco y Torres (2018) hacen énfasis que las actividades que atenten contra los derechos de la naturaleza serán desincentivadas por parte del Estado.

**Tabla 39.** Dimensión social. Indicador salud y seguridad al cliente

SALUD Y SEGURIDAD AL CLIENTE												
Pregunta	Parte interesada	Total	1. Nunca		2. Casi nunca		3. Algunas veces		4. Casi siempre		5. Siempre	
			Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
P15. ¿La Cooperativa ha promovido charlas sobre salud y seguridad?	Colaboradores	46							8	17%	38	83%
	Socios	379							181	48%	198	52%
	Comunidad	377					345	92%	32	8%		
P16. ¿La Cooperativa	Colaboradores	46									46	100%

¿Mantiene un canal para las quejas de los clientes?	Socios	379						143	38%	236	62%
	Comunidad	377						150	40%	227	60%
P 17. ¿La Cooperativa respeta los derechos de las personas?	Colaboradores	46								46	100%
	Socios	379								379	100%
	Comunidad	377								377%	100%

*Elaborado por: Autoras de la investigación*

### Ítems 15. ¿La Cooperativa ha promovido charlas sobre salud y seguridad?

El 83% de los colaboradores indicó que la Cooperativa siempre promueve charlas con relación a la salud y seguridad del trabajador, con la finalidad de proteger el bienestar y la integridad de quienes forman parte de la entidad, y con ello tratar de que se presente algún tipo de incidente, por otro lado el 52% de los socios manifestaron que la cooperativa siempre les hace partícipe de las charlas brindadas, y así mismo el 48% casi siempre. Y por último se obtuvo la respuesta de la Comunidad, en donde el 92% mencionó que algunas veces participan de las capacitaciones y el 8% indicó que casi siempre, de manera general la Cooperativa refleja la responsabilidad social y el compromiso con su talento humano, socios y comunidad a través de charlas, capacitaciones sobre el uso adecuado de sus herramientas y con ello prevenir riesgos laborales, se sustenta con Peña (2018) quien establece que no se puede ser socialmente responsable, si no se cuenta con condiciones de trabajo seguras para los trabajadores como los ambientes laborales adecuados, lo cual permite que la RSE sea un complemento de las estrategias a corto y largo plazo, para el seguimiento del cumplimiento de estas mismas.

### Ítems 16. ¿La Cooperativa mantiene un canal para las quejas de los clientes?

Los colaboradores manifestaron que la COACMES, mantiene un canal de quejas para que los socios hagan conocer alguna inconsistencia sobre sus servicios brindados, esto lo reflejan mediante la ayuda otorgada sobre el trámite que vayan



			Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
P 18. ¿La Cooperativa ha participado en alguna actividad o campaña de protección ambiental?	Colaboradores	46	3	13%	28	61%	12	26%				
	Socios	379	143	38%	213	56%	23	6%				
	Comunidad	377	232	62%	145	38%						
P 19. ¿La cooperativa contribuye a la generación de conciencia ambiental de la sociedad?	Colaboradores	46	8	17%	23	50%	15	33%				
	Socios	379	198	52%	136	36%	45	12%				
	Comunidad	377	208	55%	169	45%						
P 20. ¿La Cooperativa promueve a través de diversos mecanismos la prevención de la contaminación y el cuidado del medio ambiente?	Colaboradores	46	12	26%	34	74%						
	Socios	379	75	20%	304	80%						
	Comunidad	377	198	53%	178	47%						

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

De acuerdo a lo relacionado a la tabla 40 se evidencian los resultados obtenidos del indicador cumplimiento ambiental, así se presenta lo siguiente:

**Ítems 18.** ¿La Cooperativa ha participado en alguna actividad o campaña de protección ambiental?

En cuanto a la pregunta 18, la Cooperativa ha participado en alguna actividad o campaña de protección ambiental, el 61% de los colaboradores manifestaron que casi nunca se han visto involucrados en campañas, proyectos o diversas actividades que tengan direccionamiento con la protección ambiental, lo que puede convertirse en una falencia a futuro puesto que es parte de una entidad ser socialmente responsable que abarque los tres ámbitos, es decir la parte social, económica y ambiental, por tanto deben estar inmersas en aquello, mientras que el 26% hizo énfasis que algunas veces y el 13% que nunca. Así

mismo, se obtuvo la respuesta de los socios, en donde el 56% respondieron que la Cooperativa dentro de sus conocimientos casi nunca ha formado parte de estos proyectos ambientales, el 38% manifestó que nunca y el 3% que algunas veces. De la misma forma la Comunidad dio respuesta a la interrogante en donde el 62% mencionó que nunca y el 38% casi nunca.

En esta pregunta se puede evidenciar el bajo nivel de cumplimiento ambiental hacia la sociedad, o poca asistencia o participación a proyectos que tengan relación con la protección del medio ambiente, lo que puede generar una desventaja puesto que si no se integran estrategias o vinculación con campañas, proyectos medioambientales provocaría una inconformidad con la sociedad, de esta manera, se contrasta con Tapia (2020) quien menciona que se pueden gestionar los riesgo ambientales mediante la ejecución de programas de educación medioambiental sobre la prevención, reducción y mitigación de los posibles riesgo.

**Ítems 19.** ¿La Cooperativa contribuye a la generación de conciencia ambiental de la sociedad?

Considerando el anterior ítems, se observó que la cooperativa contribuye a la generación de conciencia ambiental de la sociedad, el 50% de los colaboradores indicaron que casi nunca se fortalece la concientización medioambiental a la población en donde la entidad ejerce sus labores, seguido del 33% quienes dieron respuesta con algunas veces y 17% nunca, por otro lado se obtuvo el resultado de los socios, en donde el 52% mencionaron que ellos nunca lo evidencian, el 36% casi nunca y así mismo el 12% algunas veces. Finalmente se receptó las respuestas de la comunidad en donde el 55% y 45% están en un rango de nunca y casi nunca. De manera general se puede mencionar que la entidad pocas veces se enfoca en fortalecer la conciencia ambiental, lo que resulta una desventaja con relación a la dimensión ambiental de una empresa socialmente responsable, de esta manera establece Alcívar y Rodríguez (2021) que las cooperativas de ahorro y crédito, en la búsqueda de mejoras en su gestión ambiental, han iniciado un proceso de investigación y desarrollo para generar mayor innovación en sus líneas de financiamiento sostenible, dándole peso y seguridad a sus actividades de manera eficiente con el medio ambiente

y con los recursos disponible que sean desarrolladas, el mismo autor hace énfasis que el sistema de gestión ambiental en las cooperativas de ahorro y crédito, es considerada como la unión de procesos, que permiten que la institución reduzca sus impactos ambientales y aumenten sus beneficios.

**Ítems 20.** ¿La Cooperativa promueve a través de diversos mecanismos la prevención de la contaminación y el cuidado del medio ambiente?

Con relación a la pregunta 20, la Cooperativa promueve a través de diversos mecanismos la prevención de la contaminación y el cuidado del medio ambiente, se obtuvieron las siguientes respuestas, el 74% de los colaboradores mencionaron que la Cooperativa casi nunca, implementa estrategias como volantes, que incentiven promover el cuidado medio ambiental, mientras que el 26% respondió que nunca, seguidamente se receptó la respuesta de los socios en donde, el 80% puntualizaron que casi nunca y el 20% nunca, y por último la comunidad señaló que nunca con 53% y casi nunca con 47%. De esta manera se demuestra que dar a conocer a las personas la importancia de prevenir riesgos ambientales, contaminación, entre otros representan la forma de proteger el entorno y de hacer conciencia, por lo tanto se obtuvo un promedio bajo en este indicador, es decir la entidad no está optando por implementar medidas para socializar hacia la sociedad en general el valor importante que tiene el cuidado ambiental, se sustenta con Alcívar y Rodríguez (2021) quienes mencionan que al incorporar prácticas o estrategias netamente sostenibles en las instituciones financieras, sus operaciones y sus actividades internas gozan de eficiencia y por ende de mayores beneficios económicos mientras apoyan el cuidado del medio ambiente

**Tabla 41.** Dimensión ambiental- Indicador biodiversidad

BIODIVERSIDAD												
Pregunta	Parte interesada	Total	1. Nunca		2. Casi nunca		3. Algunas veces		4. Casi siempre		5. Siempre	
			Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
P. 21. ¿La Cooperativa ha participado	Colaboradores	46			46	100%						
	Socios	379	180	47%	199	53%						

en campañas para la restauración de hábitat animal de la zona?	Comunidad	377			377	100%						
--	-----------	-----	--	--	-----	------	--	--	--	--	--	--

**Elaborado por:** Autoras de la investigación´

Considerando la tabla 41 se puede evidenciar los datos que se obtuvieron con relación al indicador de la dimensión ambiental, denominado biodiversidad:

**Ítems 21.** ¿La Cooperativa ha participado en campañas para la restauración de hábitat animal de la zona?

Con relación a la pregunta 21, el 100% de los colaboradores indicó que la Cooperativa casi nunca ha participado en campañas para la restauración de hábitat animal de la zona, o no se incluye en proyecto que se direccionen a la protección de la fauna, reserva que ayuden o beneficien a la biodiversidad del entorno en el cual se encuentra, demostrando que no tiene un aporte al aspecto ambiental haciéndola deficiente en este ambiente, por otro se obtuvo que de los socios manifestaron entre un rango de 47% nunca y 53% casi nunca que la cooperativa no se vincula con proyectos que regeneración el aporte total a la biodiversidad, y por último la comunidad con un 100% de los encuestados, también mencionó que la entidad en el sector en el cual se encuentra casi nunca se relacionan con proyectos dirigidos al bienestar de la biodiversidad. De manera general se puede observar que la Cooperativa no se preocupan por generar restauración en la biodiversidad lo que hace que exista un cumplimiento ambiental totalmente bajo, causando a futuro pérdida de clientes que se enfoquen en el tema de cooperativas netamente sostenibles, este fundamento se sustenta con el ministerio del ambiente Ecuador (2018) mencionado que es importante establecer planes y programas de prevención, manejo y control de poblaciones de animales; campañas informativas y educativas sobre bienestar animal priorizando la educación comunitaria.

**Tabla 42.** Dimensión ambiental- Indicador residuos

RESIDUOS												
Pregunta	Parte interesada	Total	1. Nunca		2. Casi nunca		3. Algunas veces		4. Casi siempre		5. Siempre	
			Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
P 22. ¿La Cooperativa genera residuos tóxicos como resultado de su actividad comercial?	Colaboradores	46					43	93%	3	7%		
	Socios	379					279	100%				
	Comunidad	377					277	100%				
P 23. ¿La Cooperativa posee programas de reciclajes que minimicen los impactos ambientales negativos?	Colaboradores	46			40	87%	6	13%				
	Socios	379			279	100%						
	Comunidad	377			277	100%						

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

De acuerdo a la tabla 42, los resultados que se obtuvieron de la aplicación de la encuesta considerando la dimensión ambiental, específicamente el indicador residuos, se evidencia lo siguiente:

**Ítems 22.** ¿La Cooperativa genera residuos tóxicos como resultado de su actividad comercial?

Con relación a la pregunta anteriormente detallada, se obtuvieron las siguientes respuestas de las partes interesadas, el 93% de los colaboradores mencionaron que la Cooperativa algunas veces genera este tipo de residuos tóxicos cuando realizan alguna obra de ayuda comunitaria, es decir asfaltados de carreteras, monumentos entre otros, por otro lado el 100% de los socios y la comunidad indicaron que algunas veces evidencian este tipo de resultado, de manera general la cooperativa debe optar por implementar medidas estratégicas en

beneficio de la protección ambiental de la sociedad y de los sectores en donde se llevan a cabo este tipo de obras, de esta manera se sustenta bajo el criterio de Coronel y Vargas (2020), quienes mencionan que la gestión de residuos es considerada de manera integral como la prevención, generación, clasificación, barrido, recolección, reciclaje y tratamiento de los mismos.

**Ítems 23.** ¿La Cooperativa posee programas de reciclajes que minimicen los impactos ambientales negativos?

Considerando lo obtenido en este ítems, se puede evidenciar una respuesta del 100% que los socios, colaboradores y la comunidad en general manifestaron que la cooperativa casi nunca posee programas de reciclajes que minimicen los impactos del entorno ambiental, lo que demuestra que existe poca preocupación en este aspecto generando que a largo plazo se presente un déficit empresarial, conllevando a que su imagen no refleje un aporte ecológico, tal como lo afirma el autor Gaona (2016), el reciclaje es el medio perfecto que se fundamenta en que los desechos deben clasificarse para evitar la contaminación ambiental y la destrucción de la vida propia, bajo este argumento es de vital importancia que las empresas utilicen como estrategia ambiental aquellos programas que mitiguen o traten de prevenir la contaminación o impactos negativos en el medioambiente.

## VARIABLE DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**Tabla 43.** Dimensión Planificación- Indicador misión y visión

MISIÓN Y VISIÓN												
Pregunta	Parte interesada	Total	1. Nunca		2. Casi nunca		3. Algunas veces		4. Casi siempre		5. Siempre	
			Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
P25. ¿La misión y visión de la Cooperativa se sustentan en la razón de ser, valores, fundamento	Empleados	46									46	100%
	Socios	379					79	21%	160	42%	140	37%
	Comunidad	377					100	27%	170	45%	107	28%

s éticos y tecnológicos, entre otros?												
P26. ¿La misión y visión de la Cooperativa van orientadas al compromiso social, económico y ambiental?	Empleados	46							1	3%	45	97%
	Socios	379					63	17%	112	29%	204	54%
	Comunidad	377					30	8%	110	30%	230	62%

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

A continuación se presentarán los resultados obtenidos en la variable de Gestión administrativa, con relación a las opiniones otorgadas por los empleados, socios y comunidad, que constituyen tres grupos o partes interesadas de la Cooperativa COACMES.

En este sentido, en la tabla 43 con relación a la dimensión misión y visión.

**Ítem 25.** ¿La misión y visión de la Cooperativa se sustentan en la razón de ser, valores, fundamentos éticos y tecnológicos, entre otros?

Dentro de los resultados obtenidos en el ítems 25, se tiene que el 100% de los colaboradores mencionaron que la institución siempre ha integrado a la misión y visión con su razón de ser, logrando un equilibrio que le permita otorgar un mejor servicio a sus clientes. En ese mismo sentido, evaluando la percepción de los socios, se obtuvo que el 37% (140) concuerdan con lo mencionado por los empleados, y destacan que siempre ha sucedido esto con la misión y visión de la cooperativa, así mismo un 42% (160) destacó que esto es casi siempre, no obstante un 21% (79) sintetizaron que no se han percatado del interés de la cooperativa por integrar estos dos términos (misión y visión) en su operatividad y por ende señalaron que esto sucede solo algunas veces. Por consiguiente, abordando a las opiniones de la comunidad, se encontró que el 28% (107) determinaron que siempre han evidenciado que la Cooperativa ha manejado bien estos términos y se refleja en los servicios brindados, así mismo un 45% (170) detallaron que esto sucede casi siempre, y por el contrario un 27% (100)

detallaron que eso sólo sucede algunas veces, pues mayoritariamente no se evidencia que estén coordinado lo que son y lo que quieren ser en unos años, mismo que suele verse reflejado en el éxito de su organización.

Por ende, Lombana et al. (2017) argumentan que existe una congruencia entre motivos de fundación y la declaración de misión y visión empresarial. Esta relación lógica demuestra que existe una linealidad entre las causas que dieron origen a la empresa, y la razón de ser de la misma, lo que implica la presencia de una ideología central, que permanece relativamente fija por largos periodos de tiempo, y por lo tanto proporciona una base estable para establecer eficazmente los objetivos y la priorización de los factores internos y externos para la formulación de estrategias viables, así como la implementación de una política interna para la organización de trabajo en torno a un propósito en común.

Por otro lado Peñafiel et al. (2019) plantean que carecer de una misión y visión basada en fundamentos éticos, tecnológicos, morales, no le permitirá a la institución obtener la información necesaria sobre sus fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas y estaría expuesta a cualquier riesgo ya que cuando una empresa determina sus amenazas y debilidades tiene planes de contingencias para sobrellevar estas y que no afecten o ya saben manejar estas situaciones pero al no tener conocimientos de estas la empresa estaría en riesgo de que cualquier cambio en el mercado le afecte de una forma contundente

**Ítem 26.** ¿La misión y visión de la Cooperativa van orientadas al compromiso social, económico y ambiental?

En el ítems 26, se obtuvo que del total de empleados encuestados, el 97% (45) se han percatado de que la cooperativa siempre ha tratado de que su misión y visión vayan orientados a los tres ejes de la responsabilidad social, mientras un 3% (1) destaca que esto es casi siempre. En otro sentido, considerando la opinión de los socios se encontró que un 54% (204) de ellos, mencionaron que siempre han evidenciado ese compromiso responsable por parte de la cooperativa descrito en su misión y visión, mientras un 29% (112) señalaron que casi siempre han percibido esta actitud y un 17% (63) destaca que solo algunas veces ha podido corroborar esto, pues generalmente se preocupa más del bienestar económico, más no del social y ambiental. Con relación a la

comunidad, se pudo encontrar que el 62% (230) detallaron que siempre se han percatado de esto por parte de la cooperativa, así mismo el 30% (110) mencionan que es casi siempre que la institución direcciona su misión y visión al compromiso responsable, pues lo han podido evidenciar en ciertas actividades o actitudes organizacionales de la cooperativa, y por último un 8% sintetiza que sólo algunas veces pueden percibir esto por parte de la institución pues no han sido los bastante comunicativos, ni han visto acciones que corroboren eso. En este sentido, Guallpa y Urbina (2021) detallan que la misión y visión de estas instituciones financieras tienen una filosofía exclusivamente social, como así lo refleja la normativa que rige el sector cooperativo.

**Tabla 44.** Dimensión planificación- Indicador objetivos

OBJETIVOS												
Pregunta	Parte interesada	Total	1. Nunca		2. Casi nunca		3. Algunas veces		4. Casi siempre		5. Siempre	
			Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
P27. ¿Los objetivos de la Cooperativa son de conocimiento público?	Empleados	46							2	4%	44	96%
	Socios	379							161	42%	218	58%
	Comunidad	377							230	61%	147	39%
P28. ¿Los objetivos de la Cooperativa colaboran a ofrecer un buen servicio?	Empleados	46									46	100%
	Socios	379							158	42%	221	58%
	Comunidad	377							154	41%	223	59%

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

Con relación a la tabla 44 perteneciente al indicador objetivos de la variable de gestión administrativa se obtuvieron los siguientes resultados:

**Ítem 27.** ¿Los objetivos de la Cooperativa son de conocimiento público?

Considerando los resultados otorgados por los empleados en el ítems 27, se obtuvo que del total de encuestados, el 96% (44) seleccionaron que la cooperativa si pone a sus objetivos ante el público para que ellos conozcan lo

que busca la institución, mientras que el 4% (2) mencionaron que esto ocurre casi siempre, pues no se han percatado de que la cooperativa dentro de su página otorgue este tipo de información ante sus clientes o demás interesados así mismo, los socios también otorgaron sus percepciones, donde se encontró que el 58% (218) mencionaron que siempre han observado que la cooperativa si hace de conocimiento público sus objetivos, y un 42 % (161) declararon que es casi siempre que sucede esto, en este sentido, la comunidad también otorgó información importante, por ende, se obtuvo que el 39% (147) señalaron que siempre han evidenciado una comunicación constante de la cooperativa hacia su entorno en lo que se refiere a los objetivos de la cooperativa pues le permite a la comunidad percibir los beneficios que posiblemente pudieran obtener del crecimiento y desarrollo de la institución, así también un 61% (230) aclaró que esto sucede casi siempre. En términos generales se puede destacar, que la Cooperativa si comunica sus objetivos pero que tal vez utiliza un medio que no le permite llegar a la totalidad de sus partes interesadas, dejando una información a medias.

**Ítem 28.** ¿Los objetivos de la Cooperativa colaboran a ofrecer un buen servicio?

Con relación al ítems 28, se obtuvo que en los empleados el 100% (46) sintetizaron que los objetivos que la cooperativa ha planteado como parte de su planificación estratégica si logran mejorar el servicio que les brinda a sus socios, en otro sentido los socios también otorgaron sus opiniones, y se obtuvo que el 58% (218) detallaron que siempre se han percatado que los objetivos han contribuido a mejorar el servicio que las cooperativa les brinda, así mismo el 42% (161) declaró que esto sucede casi siempre. Seguidamente, teniendo en cuenta a la comunidad, se pudo encontrar que el 39% (147) detallaron que consideran que la cooperativa ofrece un buen servicio gracias a los objetivos y metas que se plantean, así mismo un 61% (230) aclararon que si evidencian esto, pero no en su totalidad, por ende definen que es casi siempre.

**Tabla 45.** Dimensión planificación- Indicador políticas

POLÍTICAS
-----------

Pregunta	Parte interesada	Total	1. Nunca		2. Casi nunca		3. Algunas veces		4. Casi siempre		5. Siempre	
			Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
P29. ¿La cooperativa establece metas, políticas y procesos que contribuyan a la ejecución de actividades socialmente responsables?	Empleados	46							3	7%	43	93%
	Socios	379							200	53%	179	47%
	Comunidad	377							88	23%	289	77%

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

Tal como se detalla en la tabla 45, considerando el indicador de Política perteneciente a la variable de gestión administrativa, mismo que abarca sobre las metas, políticas y procesos que contribuyen a la ejecución de actividades responsables, se obtuvo lo siguiente:

**Ítem 29.** ¿La cooperativa establece metas, políticas y procesos que contribuyan a la ejecución de actividades socialmente responsables?

Con relación a las respuestas dadas por los empleados en el ítems 29, se pudo evidenciar que el 92% (35) sintetizaron que es característico de esta cooperativa, que siempre defina metas o ciertas políticas que permitan generar una actitud socialmente responsable con el entorno donde se encuentra operando, mientras que un 8% (3) aclararon es casi siempre que se consideran estas opciones, pues el direccionamiento que le dan no engloba a las tres dimensiones que componen la responsabilidad social. Por consiguiente, evaluando a los socios, se observó que el 47% (179) destacaron que esta institución siempre establece metas o políticas que aporten a su contribución social al entorno, mientras que un 53% detalla que sucede casi siempre, pues no evidencian en gran medida estas políticas. Continuamente, con relación a la comunidad se obtuvo que el 77% (289) definió que siempre escuchaban, u observaban ciertas políticas que la cooperativa implementaba mismas que contribuían al ambiente donde operaban, así mismo un 23% (88) declararon que esto sucedía casi siempre. De esta

manera Valenzuela (2016) menciona que una institución debe generar políticas así como directrices que deben ser divulgadas, entendidas y acatadas por todos los miembros de la empresa (partes interesadas), en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización de acuerdo a su importancia, así como también se rige la conducta y meta organizacional a cumplir.

**Tabla 46.** Dimensión organización- Indicador división de trabajo

DIVISIÓN DE TRABAJO												
Pregunta	Parte interesada	Total	1. Nunca		2. Casi nunca		3. Algunas veces		4. Casi siempre		5. Siempre	
			Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
P30. ¿En la Cooperativa se demuestra la organización de comisiones de trabajo y delegación de funciones?	Empleados	46							6	13%	40	87%
	Socios	379							161	43%	217	57%
	Comunidad	377							239	63%	138	37%
P31. ¿La Cooperativa refleja una adecuada organización en el desarrollo de sus actividades?	Empleados	46							4	9%	42	91%
	Socios	379							128	33%	251	67%
	Comunidad	377							110	29%	267	71%

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

Considerando al indicador de División de trabajo perteneciente a la tabla 46, se obtuvo lo siguiente:

**Ítem 30.** ¿En la Cooperativa se demuestra la organización de comisiones de trabajo y delegación de funciones?

De acuerdo a los datos obtenidos en el ítems 30, un 87%(40) de los empleados determinaron que la cooperativa siempre evidencia la capacidad organizativa que posee y sobre todo la eficiente delegación de funciones que tratan de mejorar, mientras que un 13% (6) aclararon que es una actitud por parte de la institución que se da casi siempre. Considerando a los socios se obtuvo que el 57% (217) definieron que han evidenciado siempre por parte de la cooperativa cuando van a realizar sus diligencias una correcta organización que agiliza el servicio, así mismo un 43% (161) que detallaron que por su parte si se percataban de eso, pero que no sucedía siempre, mayoritariamente en momentos especiales. Por último, se consideró a la comunidad donde se obtuvo que un 37% (138) explicaron que siempre ocurría eso, mientras que un 63% (239) definió que esto no era así. En general, se puede destacar que la cooperativa si posee una correcta delegación de funciones y organización en sus procesos o actividades, solamente que en ciertas ocasiones no saben cómo manejarla y es evidente ante los socios o comunidad.

En este sentido Hernández y Villalba (2019) sustentan que, la delegación de funciones logra que el equipo crezca y desarrolle todas sus capacidades al servicio de la organización, además favorece la comunicación y permite alcanzar las metas mediante la colaboración de los equipos de trabajo, y a su vez supone una mayor eficiencia, debido a que las tareas son asignadas al personal adecuado, en el nivel correcto y por lo tanto aumenta la eficiencia de la organización al utilizar de mejor manera los recursos que esta posee.

**Ítem 31.** ¿La Cooperativa refleja una adecuada organización en el desarrollo de sus actividades?

Considerando la opinión de los empleados, en el ítems 31 se obtuvo que el 91% que corresponde a 42 personas, detallaron que siempre evidencian esto por parte de la cooperativa, mientras que el 9%, es decir, 4 personas, declara que es casi siempre. En otro aspecto, teniendo en cuenta a los socios se obtuvo que el 67% añadieron que este accionar es propio de la institución estudiada, mientras un 33% % aclararon que eso no sucede con gran frecuencia. Por último, abarcando a la comunidad se puede evidenciar que existe un 71% que concuerdan con cierta opinión de los socios y empleados, así mismo un 29%

(110) define que es casi siempre lo que se hace esta organización de las actividades. Así, Castillo et al. (2021) añaden que al tener una buena organización se consigue la comunicación y coordinación para la elaboración de estrategias que ayuden a fortalecer la estabilidad de los procesos trazados por la compañía, en este sentido, las organizaciones son la base para obtener excelentes resultados porque con ellas se puede alcanzar una meta dicha por la empresa así se puede establecer un proceso y control de ejecuciones continuas.

**Tabla 47.** Dimensión organización- Indicador estructura organizacional

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL												
Pregunta	Parte interesada	Total	6. Nunca		7. Casi nunca		8. Algunas veces		9. Casi siempre		10. Siempre	
			Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
P32. ¿Se respeta la jerarquía establecida en la cooperativa?	Empleados	46							2	4%	44	96%
	Socios	379							113	30%	266	70%
	Comunidad	377							98	26%	279	74%
P33. ¿La infraestructura es adecuada para el buen funcionamiento de las actividades que ejerce la Cooperativa?	Empleados	46							7	15%	39	85%
	Socios	379							50	13%	329	87%
	Comunidad	377							93	25%	284	75%

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

Con relación al indicador de estructura organizacional correspondiente a la tabla 47, se obtuvieron los siguientes resultados:

**Ítem 32.** ¿Se respeta la jerarquía establecida en la cooperativa?

Considerando las opiniones de las tres poblaciones investigadas, en el ítem 32 se tiene que en el caso de los empleados, un 96% (44) determinaron que en la cooperativa siempre se han respetado los rangos jerárquicos ya establecidos, y eso se demuestra en cada actividad propia de la institución, donde cada solicitud, oficio pasa por un proceso jerárquico, así mismo detallan que el otro 4% (2)

mencionan que casi siempre es respetado, identificando de esta manera, ciertos procesos que tal vez se saltan el orden preestablecido. Seguidamente, los socios detallaron que el 70% (266) definieron que siempre se ha respetado la jerarquía que existe en la institución, y un 30% (113), sintetiza que se lo ha hecho casi siempre. Por último, se encuentra la comunidad, donde se obtuvo un 74% (279) mencionaron que siempre se ha evidenciado el respeto por el orden jerárquico que existe en la cooperativa, y un 98% (26) aclara que esto sucede casi siempre, no con la frecuencia que es detallada por socios y colaboradores. De esta manera, esta pregunta se fundamenta en lo planteado por Ochoa et al. (2019) quienes añaden que lograr una acertada estructura organizacional, facilita una gestión administrativa. En tanto, ambas se configuran como fortalezas esenciales para consolidar ventajas en el competitivo mercado.

**Ítem 33.** ¿La infraestructura es adecuada para el buen funcionamiento de las actividades que ejerce la Cooperativa?

Con referencia a lo dicho por los colaboradores, en el ítem 33 se obtuvo que el 85% (39) detallaron que siempre han considerado que la infraestructura que posee la COACMES ha sido perfecta para el desarrollo de las actividades operacionales propias de la institución, mientras un 15% (7) sintetizan que es casi siempre que sucede esto. Por otro lado, considerando las opiniones de los socios, se encontró que un 87% (329) definieron que siempre han evidenciado que la mejora de la infraestructura en la cooperativa ha sido la ideal para el desarrollo de la misma y un 13% (50) determinaron que si es adecuada, pero que existen ciertas áreas que deberían mejorarse, por ende señalaron casi siempre. Seguidamente, se encuentra la comunidad, y se obtuvo que del total de encuestados el 75% (284) mencionaron que la cooperativa siempre ha tenido una infraestructura acorde a las necesidades de sus socios, de sus clientes, y que por eso no lo consideraban como un problema de la entidad, así mismo, el 25% restante detallaron un casi siempre. De esta manera, esta interrogante tiene sus bases teóricas en lo definido por Suárez y Orejuela (2018) quienes determinan que contar una adecuada infraestructura física en una institución es totalmente necesario y viable, pues le proporciona a la empresa una mejor capacidad productiva y asegura la sostenibilidad de esta.

**Tabla 48.** Dimensión dirección- Indicador toma de decisiones

TOMA DE DECISIONES												
Pregunta	Parte interesada	Total	1. Nunca		2. Casi nunca		3. Algunas veces		4. Casi siempre		5. Siempre	
			Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
P 34. ¿Se toma en consideración las observaciones o sugerencias presentadas por socios, empleados y la comunidad, en la búsqueda de soluciones a las problemáticas dada y como aporte a la toma de decisiones?	Colaboradores	46							8	27%	38	83%
	Socios	379			121	32%	123	32%	133	36%		
	Comunidad	377			196	52%	181	48%				
P 35. ¿En la Cooperativa se refleja una buena toma de decisiones que evidencie la correcta gestión y desarrollo de las actividades?	Colaboradores	46							4	9%	42	91%
	Socios	379					13	3%	123	33%	243	64%
	Comunidad	377					11	3%	232	61%	134	36%

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

En la tabla 48 se muestran los resultados del indicador toma de decisiones perteneciente a la dimensión dirección de la gestión administrativa, quedando evidenciado lo siguiente:

**Ítems 34.** ¿Se toma en consideración las observaciones o sugerencias presentadas por socios, empleados y la comunidad, en la búsqueda de soluciones a las problemáticas presentadas y como aporte a la toma de decisiones?

Con relación a la pregunta 34, el 83% de los colaboradores manifestaron que siempre se toman en cuenta las sugerencias u observaciones que tengan respecto a algún inconveniente que se presente en el ambiente laboral en donde desempeñan sus actividades, por otro lado un 23% mencionaron que casi

siempre. Lo que significa que las opiniones de los colaboradores si son respetadas y consideradas como alternativas para la toma de decisiones frente a las problemáticas presentes en dicho contexto.

Seguidamente se obtuvo la respuesta de los socios en donde un 36% mencionó que casi siempre se toman en cuentas sus criterios como aporte a la toma de decisiones, y esto lo hacen en la convocatoria de reuniones que frecuenta realizar la Cooperativa con los asociados, seguido del 32% con respuesta de algunas veces y casi nunca.

Así mismo, el 48% de la comunidad como parte de la población objeto de estudio mencionó que algunas veces se toman en cuenta sus quejas o sugerencias como aporte a la toma de decisiones y el 52% que casi nunca, lo que se evidencia a nivel general de la pregunta que, las recomendaciones u opiniones de la comunidad y en su mayoría de los socios son escuchadas pero no tomadas en cuenta para las decisiones que se generen en la Cooperativa y en el entorno en donde COACMES ejecuta tanto sus actividades internas como las de beneficio social hacia la comunidad, por tanto se detectó una inconsistencia o falta de atención a las quejas o sugerencias de los habitantes del dicho sector.

Por ello, queda demostrado de las opiniones de las personas deben ser respetadas y tomadas en consideraciones para tener varios criterios y observaciones para tratar de resolver las diferentes problemáticas que se presenten tanto en el contexto organizacional como hacia la sociedad, puesto que con ello se tendrá conocimiento de la falta de compromiso ya sea social, económico o ambiental que se evidencie en las Cooperativas para una mejor toma de decisiones. De esta manera se toma como referencia el criterio de Peña et al. (2022) quien expresa que la toma de decisiones es uno de los factores claves en la gestión empresarial, es decir en las decisiones empresariales no solo se tienen en cuenta las circunstancias internas del entorno organizacional, sino también, el mercado o comunidad, los proveedores, la cultura organizacional, el liderazgo, la inteligencia del negocio, entre otros.

**Ítems 35.** ¿En la Cooperativa se refleja una buena toma de decisiones que evidencie la correcta gestión y desarrollo de las actividades?

A continuación se muestran los resultados del ítems 35, que el 91% de los colaboradores manifestaron que la Cooperativa COACMES refleja una buena toma de decisiones como aporte a las actividades que desarrolla, perteneciente en el rango siempre de la escala. En cuanto a los socios, el 64% perteneciente a siempre y el 33% a casi siempre, manifestaron que la entidad si proyecta una adecuada gestión de sus actividades internas, mientras que el 3% indicó que algunas veces se refleja lo antes mencionado. No obstante se puede evidenciar que el 61% de la comunidad encuestada manifestó que casi siempre se evidencia la correcta gestión, seguido de un 36% que significa siempre y finalmente un 3% con algunas veces. De esta manera, se puede establecer que la cooperativa busca promover el buen desempeño y gestión de sus actividades que le conlleven a generar una buena toma de decisiones, esto se sustenta con Tapia (2020) quien determina que la toma de decisiones conduce a buenas prácticas de la responsabilidad social, es decir mantener la vinculación con sus partes interesadas, así mismo Zambrano (2018) puntualiza que la toma de decisiones involucra identificar en donde se puede encontrar la mejor decisión que se adapta a las necesidades de la empresa y seleccionar soluciones alternativas que lleven al resultado final que ayude a cumplir con cada uno de los objetivos que se desea obtener a largo plazo.

**Tabla 49.** Dimensión dirección- Indicador liderazgo

LIDERAZGO												
Pregunta	Parte interesada	Total	1. Nunca		2. Casi nunca		3. Algunas veces		4. Casi siempre		5. Siempre	
			Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
P 36. ¿Se percibe un buen liderazgo en la Cooperativa?	Colaboradores	46									46	100%
	Socios	379						49	13%	330	87%	
	Comunidad	377						87	23%	290	77%	

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

En la tabla 49 se muestran los resultados del indicador liderazgo perteneciente a la dimensión dirección de la gestión administrativa, quedando evidenciado lo siguiente:

**Ítems 36.** ¿Se percibe un buen liderazgo en la Cooperativa?

A continuación se procede a presentar los resultados del ítems 36, en primera instancia, los colaboradores manifestaron que sí evidencian y perciben el nivel eficiente de liderazgo que la cooperativa mantiene y logra transmitir con sus partes interesadas, lo que es sumamente beneficioso puesto que este permite que las actividades realizadas por los empleados sean productivas. Por consiguiente, los socios como parte de la población encuestada, manifestaron que siempre evidencian un buen liderazgo y el 13% casi siempre. Y por último la Comunidad con un 77% indicó que siempre y el 23% casi siempre. En este sentido la Cooperativa se caracteriza por mostrar hacia la sociedad, colaboradores y socios un buen liderazgo que proyecte la correcta imagen de la empresa y de sus servicios ofrecidos, es decir cuenta con directivos que promueven el liderazgo y hacen prevalecer el entusiasmo para el cumplimiento de metas.

De manera general, este indicador presenta un nivel alto de cumplimiento por parte de la cooperativa hacia sus partes interesadas (empleados, socios, comunidad), lo que permite identificar la presencia de la responsabilidad social como parte de su estrategia en la gestión administrativa que actualmente maneja, lo expresado antes se puede sustentar con Villegas (2019) quien establece que en la actualidad esta concepción va mucho más allá de simplemente influenciar a los miembros de la entidad, actualmente los líderes de las organizaciones lideran con el ejemplo hacia sus colaboradores, transmitiendo de esta manera compromiso hacia el logro de los objetivos propuestos.

**Tabla 50.** Dimensión dirección- Indicador comunicación

COMUNICACIÓN												
Pregunta	Parte interesada	Total	1. Nunca		2. Casi nunca		3. Algunas veces		4. Casi siempre		5. Siempre	
			Tota 	%	Tota 	%	Tota 	%	Tota 	%	Tota 	%
P37. ¿En la Cooperativa se propicia e	Colaboradores	46									46	100%

impulsa a mantener un buen diálogo y comunicación ?	Socios	379						45	12 %	334	88%
	Comunidad	377						62	16 %	315	84%
P38. ¿Evidencia una comunicación adecuada que permita transmitir información de manera fluida y clara a sus socios, empleados y la comunidad?	Colaboradores	46								46	100 %
	Socios	379								379	100 %
	Comunidad	377								377	100 %

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

En la tabla 50 se muestran los resultados del indicador comunicación perteneciente a la dimensión dirección de la gestión administrativa, quedando evidenciado lo siguiente:

**Ítems 37.** ¿En la Cooperativa se propicia e impulsa a mantener un buen diálogo y comunicación?

Con respecto al ítems 37, el 100% de los colaboradores dieron como respuesta que en la Cooperativa se refleja un buen diálogo entre cada miembro que la conforman, y esto lo proyecta en sus actividades laborales hacia las personas que normalmente acuden a realizar algún tipo de trámite en la entidad, por otro lado el 88% de los socios, indicaron que siempre evidencian el correcto diálogo y comunicación, mientras que el 12% mencionó que casi siempre lo demuestra. Y por último el 84% de la comunidad indicó que en la cooperativa si existe comunicación entre los miembros de cada puesto laboral con los clientes, socios y demás personas estando en el rango de siempre, seguido del 16% que manifestó que casi siempre lo perciben. Este fundamento se sustenta bajo el criterio de Nemecio et al. (2019) quien determina que la comunicación ha adquirido un rol fundamental como elemento constructor y difusor de la cultura corporativa, y esta ayuda a las organizaciones a transmitir los valores intangibles sobre los que se asienta su identidad y su negocio.

**Ítems 38.** ¿Evidencia una comunicación adecuada que permita transmitir información de manera fluida y clara a sus socios, empleados y la comunidad?

En el ítems 38, el 100% de los colaboradores manifestaron que siempre se demuestra una comunicación fluida con los clientes que habitualmente asisten a la Cooperativa, con la finalidad reflejar una buena imagen, seguidamente se obtuvo la respuesta de los socios, en donde él indicó que los miembros de la entidad siempre se comunican de forma adecuada, y por último la comunidad con un % manifestó que cuando se acercan a la cooperativa se refleja el buen trato comunicativo con fluidez e información clara, de manera general Nemecio et al. (2019) contrasta que una de las principales funciones de la dirección es desarrollar y mantener un sistema de comunicación eficaz, tanto dentro del propio equipo de trabajo como con el resto de los colaboradores de la organización, y estos están directamente relacionados con la mejora de la productividad, seguridad y satisfacción del personal.

**Tabla 51.** Dimensión dirección- Indicador motivación

MOTIVACIÓN												
Pregunta	Parte interesada	Total	1. Nunca		2. Casi nunca		3. Algunas veces		4. Casi siempre		5. Siempre	
			Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
P 39. ¿La Cooperativa promueve espacios de formación profesional a través de talleres de capacitación sobre proyectos educativos?	Colaboradores	46									46	100%
	Socios	379									379	100%
	Comunidad	377									277	100%
P 40. ¿La Cooperativa brinda facilidades por medio de plataformas virtuales para acceder a talleres, capacitaciones y proyectos?	Colaboradores	46									46	100%
	Socios	379									379	100%
	Comunidad	377									377	100%

P 41. ¿La Cooperativa otorga reconocimientos o certificaciones de aprobación por logros obtenidos o por haber finalizado algún tipo de capacitación brindada en la misma?	Colaboradores	46									46	100%
	Socios	379									379	100%
	Comunidad	377									377	100%

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

Con relación al indicador motivación correspondiente a la tabla 51, se obtuvieron los siguientes resultados:

**Ítems.** ¿La Cooperativa promueve espacios de formación profesional a través de talleres de capacitación sobre proyectos educativos?

Dando continuidad al ítems 39, el 100% (46) de los colaboradores encuestados indicaron que la cooperativa siempre se preocupa por realizar talleres tanto para asociados como para el público que desee realizar estas capacitaciones, en donde se plasman conocimientos con relación a la educación financiera, ahorro, el cooperativismo, entre otros, lo que significa que la COACMES brinda estos espacios productivos, con gratuidad y la respectiva certificación del taller realizado. Por otro lado, el 100% de los socios mencionaron que la Cooperativa siempre fomenta estos espacios educativos en donde también, forman parte de las enseñanzas que se les otorga. Consecutivamente, se obtuvo la respuesta de la comunidad en donde, el 100% mencionó que la Cooperativa siempre genera espacios productivos para el fortalecimiento de diversos aspectos, y son considerados de ayuda enriquecedora para su formación, de esta forma Viz (2018) menciona que las cooperativas se enfocan en brindar educación y entrenamiento a sus asociados, dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan al desarrollo de sus cooperativas.

**Ítems 40.** ¿La Cooperativa brinda facilidades por medio de plataformas virtuales para acceder a talleres, capacitaciones y proyectos?

Con relación al ítems 40, el 100% de los colaboradores indicaron que la Cooperativa brinda la comodidad a las personas para que puedan realizar sus talleres por medio de plataformas virtuales, es decir brinda accesibilidad para que estos sean desarrollados de forma adecuado y pertinente, además señalaron que estos cursos otorgados son publicados en la página web de la COACMES para que se tenga dicho conocimiento de la disponibilidad y el horario. Por otro lado, el 100% de los socios mencionaron que la entidad si genera estos espacios por medios de las plataformas digitales, y que por lo general forman parte de las capacitaciones brindadas, y por último la comunidad con un promedio del 100% manifestó que la COACMES se caracteriza por brindar distintos tipos de talleres, charlas o cursos con el objetivo de fortalecer los conocimientos de las personas.

**Ítems 41.** ¿La Cooperativa otorga reconocimientos o certificaciones de aprobación por logros obtenidos o por haber finalizado algún tipo de capacitación brindada en la misma?

Así mismo se procede a presentar los resultados del ítems 41, señalando que el 100% de los colaboradores hicieron énfasis que la Cooperativa como parte de sus actividades, otorga certificados de aprobación en los distintos talleres que se brinden en las plataformas virtuales. Seguido de los socios, quienes indicaron con el promedio del 100% que a través de las certificaciones notan la presencia motivacional que les ofrece la COACMES con el objetivo de influir en la formación educativa. Y por último, la comunidad con el 100% con siempre, manifestó que en ciertas ocasiones han formado parte de dichos talleres y evidenciaron que la cooperativa cumple con la entrega de las certificaciones cuando finalizan un curso.

De forma general, se puede evidenciar el alto cumplimiento del indicador motivación, lo que significa que la cooperativa no solo se preocupa por mantener motivado al personal administrativo, sino por generar diversos contenidos que sirva como base para el nivel educativo de las personas que hacen uso del mismo, este criterio se sustenta con la fundamentación de quien establece Reyes et al. (2022) que las cooperativas se caracterizan por brindar educación y formación a sus Asociados, colaboradores y demás por medio de diferentes

plataformas o programas contribuyendo eficazmente a su desarrollo, esto incluye informar al público en general, particularmente a jóvenes y creadores de opinión, acerca de la naturaleza y los beneficios del cooperativismo.

**Tabla 52.** Dimensión control- Indicador supervisión

SUPERVISIÓN												
Pregunta	Parte interesada	Total	1. Nunca		2. Casi nunca		3. Algunas veces		4. Casi siempre		5. Siempre	
			Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
P 42. ¿Las actividades que la cooperativa realiza en beneficio de la comunidad son supervisadas por los directivos para un mejor resultado?	Colaboradores	46									46	100%
	Socios	379							49	13%	330	87%
	Comunidad	377									377	100%

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

**Ítems 42.** ¿Las actividades que la Cooperativa realiza en beneficio de la comunidad son supervisadas por los directivos para un mejor resultado?

Como se puede observar en la tabla 52, con relación al ítems 42 los colaboradores, socios y la comunidad en general señalaron que la Cooperativa siempre y casi siempre, es decir en su mayoría un 100% se preocupa porque las actividades que realizan de forma interna como externa lleven un total control y sean supervisadas por sus directivos y su demás parte interesadas, lo que radica a demostrar la integridad y la transparencia eficiencia de sus proyectos y resultado de las obras realizadas en un determinado periodo, se sustenta bajo el criterio de Hernández y Mondragón (2019) quienes indagan que la supervisión es una actividad basada en técnica que tiene como fin utilizar los factores que hacen posible la ejecución de los procesos de trabajo: el recurso humano, la

materia prima, los equipos, la maquinaria, las herramientas, y demás elementos y que a través de su utilización contribuye al éxito de la empresa

**Tabla 53.** Dimensión control- Indicador resultados

RESULTADOS												
Pregunta	Parte interesada	Total	1. Nunca		2. Casi nunca		3. Algunas veces		4. Casi siempre		5. Siempre	
			Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
P 43. ¿La cooperativa de ahorro y crédito demuestra calidad y eficiencia en la prestación del servicio brindado a la sociedad?	Colaboradores	46									46	100%
	Socios	379						77	20%	302	80%	
	Comunidad	377						59	16%	318	84%	
P 44. ¿La Cooperativa de ahorro y crédito realiza encuesta o estudios de opinión respecto a los servicios que brinda?	Colaboradores	46			35	76%	11	24%				
	Socios	379			282	74%	97	26%				
	Comunidad	377	377	100%								

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

Con relación al indicador resultados correspondiente a la tabla 53 se obtuvieron los siguientes resultados:

**Ítems 43.** . ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito demuestra calidad y eficiencia en la prestación del servicio brindado a la sociedad?

De acuerdo a los resultados reflejados en el ítems 43, el 100% de los **colaboradores** indicaron que la Cooperativa de ahorro y crédito demuestra la calidad en el servicio que ofrecen, y que ellos son los responsables de que se mantenga el nivel óptimo de eficiencia a través de la prestación de servicios o atención que se les brindan a los clientes, por otro lado se obtuvo la respuesta de los **socios**, en donde el 80% mencionó que la COACMES refleja la calidad en el servicio que brinda dentro de la cooperativa, esto lo demuestran en la forma de direccionarlos en los respectivos trámites realizados, créditos, tarjetas de débito, apertura de una cuenta, entre otros, mientras que el 20% de los socios manifestaron que casi siempre. Por consiguiente el 84% de la comunidad indicó que siempre se refleja un buen servicio por parte de la cooperativa, mientras que el 16% dio respuesta en casi siempre.

De esta manera queda evidenciado, que la Cooperativa se enfoca en atender y brindar atención de calidad a sus clientes, además hicieron énfasis que la entidad aparte de ofrecer un servicio eficiente internamente, también en brindar un servicios de acuerdo a las necesidad del sector, es decir desarrolla obras, asfaltados de carretera, monumentos, entre otros, este criterio tiene relación con los establecido por Luna y Villalva (2018) en donde la calidad en el servicio es el trabajo que se realiza para satisfacer necesidades con excelencia independientemente de que la empresa sea pública o privada, de producción o de servicio, grande, mediana o pequeña, todo el personal se encuentra involucrado en la calidad del servicio al cliente.

**Ítems 44.** ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito realiza encuesta o estudios de opinión respecto a los servicios que brinda?

Con relación a la pregunta 44, el 76% colaboradores indicaron casi nunca se le realiza un seguimiento a las clientes después de los servicios brindados, el no realizar encuestas o estudios a las personas después de recibir los servicios provoca que se genere un desconocimiento del nivel de satisfacción generado, por otro lado el 24% indicó que algunas veces se lo realiza, lo que significa que la Cooperativa no está tomando como una opción estratégica realizar estudios de opinión, de esta forma Dávila (2020) la falta de aplicación de un proceso de seguimiento, o la carencia de éste, limita a la empresa para brindar una atención

óptima, un seguimiento efectivo a los clientes y sus necesidades, así como contar con una retroalimentación de los servicios brindados, que permitan dar soluciones y generar nuevos planes de acción de acuerdo a los cambios en el mercado y los requerimientos de los clientes. Por otro lado, se obtuvo la respuesta de los **socios**, con respuesta del 74% casi nunca y 26% algunas veces. Y por último el 100% de la comunidad manifestó que no han evidenciado que la Cooperativa les otorgue una encuesta para conocer la satisfacción en cuanto al servicio.

De manera general la Cooperativa presenta un nivel bajo en este indicador, puesto que no están optando por aplicar metodologías como encuesta para darle seguimiento a los clientes, este criterio tiene Dávila (2020) establece que se puede recopilar y mantener el seguimiento de la percepción del cliente a través de encuestas, retroalimentación de productos o servicios dados por el cliente, reuniones, así mismo Revilla (2018) menciona que es importante que si una empresa busca diferenciarse de sus competidores debe tener en cuenta la expectativa y la percepción de los clientes con respecto al servicio que les brinda.

#### **4.2.4. Actividad 5.** Establecimiento de la correlación entre las variables Responsabilidad social corporativa y gestión administrativa.

Para la determinación de la relación que existe entre ambas variables, es decir la Responsabilidad Social Corporativa y la gestión administrativa se procedió a realizar el cálculo del coeficiente de Pearson por medio del programa Minitab, el procedimiento consistió en primera instancia calcular el promedio de respuestas general por cada variable en estudio, y posterior trasladar la información obtenida al programa antes mencionado, de esta manera de acuerdo al resultado obtenido se logró identificar el tipo de correlación al cual pertenecen, en donde para la identificación se tomó como referencia la escala propuesta por en donde:

**Tabla 54.** Tipos de correlación

Rango	Tipo de correlación
-------	---------------------

0.00	$\leq   r_{xy}   <$	Correlación nula
0.10		
0.10	$\leq   r_{xy}   <$	Correlación débil
0.30		
0.30	$\leq   r_{xy}   <$	Correlación moderada
0.50		
0.50	$\leq   r_{xy}   <$	Correlación fuerte
1.00		

**Fuente:** Hernández et al. (2018)

Una vez realizado el procedimiento se obtuvo el siguiente resultado:

**Tabla 55.** Correlación de Pearson

Variables	Correlación de Pearson
Responsabilidad social corporativa	0,399
Gestión administrativa	

**Fuente:** Minitab (2023)

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

### ANÁLISIS DE LA CORRELACIÓN OBTENIDA:

El resultado estadístico reflejado en Minitab manifiesta que existe una correlación moderada entre las variables, con un valor de Pearson de 0,399 que según lo descrito por el autor Muñoz et al. (2021), solo existe una relación moderada entre las variables, cuando refleja un valor entre el rango de 0,30 a 0,50, es decir, si una variable aumenta, todo lo relacionado a la otra variable aumenta en calidad de mejor desarrollo de actividades, de esta manera se hace un análisis puntual, mencionado que, ambas variables, tanto la responsabilidad social corporativa y la gestión administrativa tienen relación o incidencia, a tal punto que, si se promueve o refleja una responsabilidad social eficiente también

aumenta el desarrollo productivo y socialmente responsable de las actividades administrativas, ahora, puntualizando que no es una correlación fuerte, en este caso, la cooperativa en su totalidad todavía no está estableciendo responsabilidad social en todos los procesos de la gestión administrativa de manera adecuada, y si no se gestiona de manera eficiente, sostenible y correcta se verá influenciado a la planificación, organización, dirección y control de cada uno de los procesos en los que está inmensa. Finalmente se debe especificar este aspecto importante, se proyecta una correlación moderada debido a los resultados reflejados en la encuesta realizada misma que, no cumple en su totalidad en diversos parámetros de la Responsabilidad Social Corporativa y Gestión Administrativa, por tanto esto repercute en la correcta aplicación de los procesos administrativos y al no existir una aplicación de la responsabilidad social en los procesos no se verá un aporte en la competitividad de la cooperativa.

Una vez obtenida la correlación de ambas variables, es importante desglosar a cada una de las dimensiones y su incidencia de una en la otra, en este sentido, una vez colocada la información en el Minitab, se pudo evidenciar que las correlaciones más significativas se dan entre las dimensiones de ambiental-social; dirección-social; dirección-ambiental; control-social; control-planificación; control-dirección (Ver anexo 22). Una vez identificado lo anterior, se procede a clasificarlas por el tipo de correlación de acuerdo a la escala planteada con anterioridad

## **CORRELACIÓN FUERTE**

Teniendo como referencia la tabla para determinar el valor e interpretación de Pearson, las correlaciones fuertes oscilan entre  $0.50 \leq |r_{xy}| < 1.00$ , considerando lo anteriormente planteado se detalla lo siguiente:

- La dimensión de dirección y social presentan un correlación fuerte de 0,558, debido a que en la dirección se plantean las estrategias direccionadas a todas las áreas organizacionales para el alcance de los objetivos, en este sentido, la Cooperativa generalmente plantea

mecanismos para generar un impacto positivo social, por ende, la relación en estas dos dimensiones nace, porque en la dirección se determinan las acciones sociales que la Cooperativa debe seguir para lograr un máximo beneficio a sus socios, colaboradores y comunidad.

- La dimensión de control y social, presentan una correlación fuerte, misma que está representada por un 0,549. En este caso, su relación parte del control, pues a través de esto se debe verificar el cumplimiento de las actividades sociales, y observar si se ha generado resultados positivos o negativos para poder asegurar que la Cooperativa tienen un comportamiento social ante sus partes interesadas.

## **CORRELACIÓN MODERADA**

Como parte de la escala utilizada para la respectiva interpretación de los datos, se tiene que la correlación moderada se caracteriza por encontrarse en el rango de  $0.30 \leq |r_{xy}| < 0.50$ , en donde se presentaron los siguientes resultados:

- Se evidenció en la fase control y planificación una correlación moderada de 0,400. Su relación se da porque al momento del inicio de actividades operativas en la Cooperativa se comienza por planificar cada una de las tareas involucradas en las áreas de la organización, después de su ejecución, el control se encarga de corroborar que estas actividades se cumplan, y logren satisfacer las necesidades presentadas por las partes interesadas, así como otorgar un beneficio extra a su entorno.
- La dimensión de control y dirección presentó una correlación moderada con un valor de 0,428. De esta manera, se puede entender que la relación entre ambas fases se da porque a través de la dirección se definen estrategias que serán aplicadas y posteriormente verificadas o evaluadas, y con base a ese diagnóstico de cumplimiento se plantean ciertas mejoras para la organización, mismas que también son determinadas por la dirección.
- La dimensión ambiental y social presentan una correlación moderada de aproximadamente 0,337. En este caso, la dimensión social y ambiental se

relacionan, porque la parte social plantea directrices o políticas dirigidas a generar un impacto positivo a sus colaboradores, socios y comunidad, misma que en este caso es un elemento esencial del entorno del medio ambiente, por ende, si se genera cierto impacto a la sociedad, también afecta al entorno natural que se le rodea.

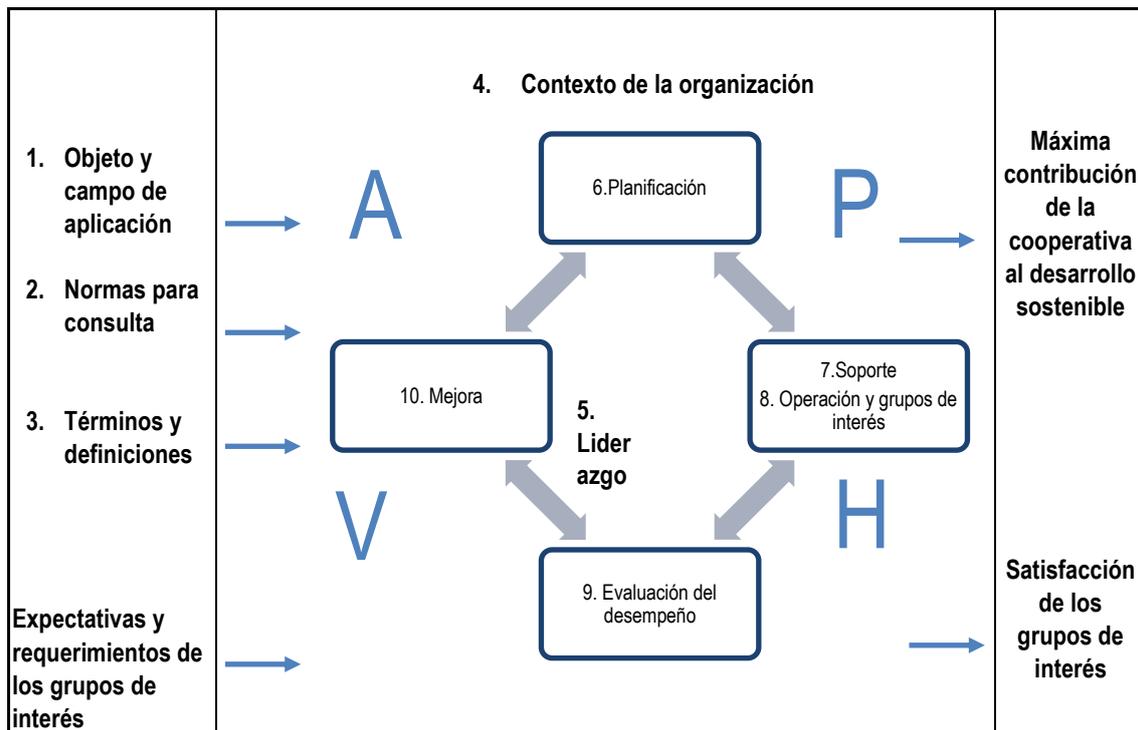
- La dimensión de dirección y ambiental evidencian una correlación moderada de 0,385. Su relación surge porque desde la dirección se deben plantear mecanismos orientados al fortalecimiento de los beneficios ambientales que la Cooperativa puede ejecutar en el entorno donde se desarrollan.

## **4.2. DESARROLLO DE LA FASE III. PROPONER UN SISTEMA DE GESTIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA BASADO EN LAS DIRECTRICES DE LA NORMA IQNet SR 10 COMO APORTE A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COACMES.**

### **4.2.1. Actividad 1. Determinación de los componentes del sistema de gestión en responsabilidad social corporativa.**

La propuesta del sistema de gestión en Responsabilidad Social Corporativa para la gestión administrativa de la COACMES se estructuró de los componentes que especifica la norma la IQNet SR 10, la cual establece los requisitos de un sistema de gestión de la responsabilidad social compatibles con la norma ISO 26000:2010, utilizando la metodología PHVA (planificar, hacer, verificar, y actuar) (International Certification Network [IQNET, 2015]), a partir de lo cual se estructura la siguiente propuesta:

**Figura 4.** Propuesta de Sistema de gestión de Responsabilidad Social Corporativa para la COACMES



Fuente: Elaboración propia

Los componentes del sistema apuntan hacia un desarrollo sostenible satisfaciendo las expectativas y requerimientos del cliente, mediante la implementación de cada uno de los requisitos que establece la norma IQNet SR 10, cumpliendo con los pasos que establece la metodología de mejora continua PHVA.

En primer lugar se establece como entradas los tres primeros capítulos de la norma: (1) Objeto y campo de aplicación, (2), Normas para consulta, (3) Términos y definiciones, ya que representan los aspectos introductorios a los sistemas de gestión, en línea con lo establecido en el Anexo SL, según lo señalado por la Escuela Europea de Excelencia (2017). Seguidamente, los componentes que integran el ciclo PHVA fueron distribuidos conforme lo explica la IQNet (2015) y la ISO (2018).

#### **4.2.2. Actividad 2. Presentación de las directrices del sistema de gestión en responsabilidad social corporativa para la gestión administrativa de la COACMES.**

Conforme lo establece el estándar de Sistema de Gestión de Responsabilidad Social IQNet SR 10, se presentan las directrices del sistema de gestión propuesto:

##### **1. Objeto y campo de aplicación**

El sistema de gestión de responsabilidad social corporativa tiene como objetivo puntualizar, implementar, verificar y aplicar la mejora continua a las prácticas de responsabilidad social en la cooperativa. Su alcance abarca a todas las actividades, procesos y procedimientos de la organización y sus grupos de interés.

##### **2. Normas para consulta:**

Las normas que respaldan el sistema de gestión propuesto son: IQNet SR 10, ISO 26000: 2010, Anexo SL, y Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

##### **3. Términos y definiciones:**

Es necesario comprender la siguiente terminología:

- a) Alta dirección:** Grupo de personas que tienen a su cargo establecer estrategias, políticas, medidas, gestionar recursos con

la finalidad de ejercer correctamente la toma de decisiones de la organización en pro del desarrollo institucional.

- b) Cadena de valor:** Conjunto de actividades que trasladan un producto terminado hacia el consumidor final.
- c) Cliente:** Persona o conjunto de personas que adquiere cierto producto o servicio en una empresa o marca específica.
- d) Código de conducta:** Documento donde se establecen políticas, lineamientos, prohibiciones que rigen las actitudes de los colaboradores pertenecientes a la institución.
- e) Comportamiento ético:** Comportamiento de las personas, teniendo como base principal el sentido lógico y valores personales, sabiendo de forma clara lo que está bien realizado y lo que no.
- f) Responsabilidad social:** compromiso de la cooperativa con el impacto que sus actividades generan en el entorno social, económico y ambiental.
- g) Sistema de gestión:** conjunto de procesos, políticas, requisitos y prácticas que la cooperativa debe de implementar para lograr sus objetivos.
- h) Gestión Administrativa:** conjunto de actividades desarrolladas en la organización como parte de un proceso de planificación, organización, dirección y control.
- i) Mejora continua:** enfoque de superación constante en busca de la eficiencia a través de la detección de oportunidades de mejora.
- j) Desarrollo sostenible:** enfoque de crecimiento económico, social y ambiental que implica satisfacer las necesidades de la generación actual sin afectar a la generación venidera.
- k) Grupos de interés:** aquellos posibles afectados por las actividades de la empresa, como proveedores, personal, clientes, socios, comunidad, entre otros.
- l) Cooperativa de ahorro y crédito:** institución financiera de la economía popular y solidaria, cuyo propósito de operación es servir como apalancamiento económico para sus socios.

## **4. Contexto de la organización:**

### **4.1. Conocimiento de la organización y su contexto**

La COACMES reconoce la trascendental importancia de la responsabilidad social corporativa en su funcionamiento, así como el impacto generado en los grupos de interés, por lo cual, se trabaja constantemente en la identificación de sus necesidades y el posterior diseño e implementación de prácticas que contribuyan a solventarlas, demostrando el compromiso e involucramiento activo con los socios, clientes, empleados, proveedores, consejo de administración, autoridades y con la comunidad en general.

### **4.2. Compresión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés**

La COACMES identifica como partes interesadas a: empleados, socios, clientes, consejo de administración, proveedores, autoridades reguladores, y, comunidad y medio ambiente; debido a su poder de influencia en el desarrollo efectivo de la cooperativa, y en sus prácticas de responsabilidad ambiental. Cabe mencionar que, la relación con estos grupos de interés está incluida en los lineamientos de la SEPS, misma que, al ser voluntaria por parte de las cooperativas, genera que las iniciativas de responsabilidad tengan un mayor impacto (Chamba, 2021).

Una vez detallado lo anterior es importante que dentro del SG, se consideren las necesidades, expectativas o requisitos de los grupos de interés involucrados, en este sentido, la COACMES, así se presenta lo siguiente:

- La COACMES realizará un estudio que esté orientado a indagar sobre las verdaderas necesidades de la comunidad donde ejercen sus operaciones cotidianas (Por medio de encuestas, foros, etc)
- La COACMES deberá considerar las primera cinco necesidades más relevantes para sus partes interesadas, así mismo deberá considerarlas en la toma de decisiones, a fin de satisfacerlas y lograr implementar el SG.

## 5. Liderazgo:

Se establece el liderazgo como un componente fundamental del sistema de gestión propuesto, debido a que desempeña un papel condicionante en el éxito de cada una de las directrices a ejecutar, a través de una cultura de compromiso, organización y orientación hacia los objetivos de responsabilidad social de la cooperativa.

En este caso, los miembros del Consejo de Administración, el Presidente y Vicepresidente, así como el gerente y los jefes departamentales asumen el liderazgo requerido para promover la participación de los grupos de interés en el cumplimiento de las metas planteadas a nivel social, ambiental y económico. Se asignan también, responsabilidades particulares a jefes de equipos conformados según las necesidades que se presenten, así como a cada nivel jerárquico conforme el área de influencia dentro y fuera de la cooperativa.

Las políticas de RS se definen a continuación:

- La COACMES se compromete a operar de manera responsable, cuidando el medio ambiente, y fomentando responsabilidad en el actuar diario.
- La COACMES trabaja por cumplir los objetivos de protección del medio ambiente y oposición a las desigualdades en la localidad.
- La COACMES mantiene a sus departamentos conectados para la definición de planes y programas de responsabilidad social.
- La COACMES promueve la igualdad, inclusión y no discriminación como valores implícitos en el comportamiento de la cooperativa, tanto el contexto interno como externo.
- La COACMES promueve la participación y diálogo con sus grupos de interés.
- La COACMES tiene la política de precautelar el resguardo animal, así como los demás recursos naturales de la localidad.

- La COACMES tiene la responsabilidad de minimizar el impacto ambiental generado y de promover una cultura de consumo responsable y sostenible.
- La COACMES se compromete a colaborar con organizaciones locales y otras partes interesadas para el desarrollo y ejecución de campañas ambientales.
- La COACMES tiene como política de prácticas laborales, el cumplimiento de las leyes y regulaciones laborales nacionales, asegurando la inclusión, el bienestar y la seguridad.
- La COACMES actúa bajo la política de prácticas justas de operación, siendo éticos, responsables y transparentes con nuestros grupos de interés y con la comunidad en general.
- La COACMES prioriza la calidad de atención al usuario (socio y cliente), definiendo como una de sus políticas la satisfacción para generar lealtad.
- La COACMES se compromete a trabajar continuamente en la implementación de prácticas responsables con sus socios.

A partir de lo anterior, las directrices del sistema de gestión en responsabilidad social corporativa para la gestión administrativa de la COACMES se presentan conforme el ciclo de PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) considerando que es una metodología puntualizada en las normas ISO y la IQNet SR 10 según por su propósito de mejora continua. Duarte y Monroy (2021), hacen énfasis en que este ciclo permite la retroalimentación constante para mejores resultados en la implementación de la responsabilidad social; mientras que, en el estudio de Minu y Vázquez (2020) es utilizado para proponer otros sistemas de gestión, alineados al objetivo social.

### **PRIMERA ETAPA. PLANEAR**

En el desarrollo de esta etapa se desarrolla el punto 6 de la norma IQNet SR 10, misma que implica establecer acciones para abordar riesgos y oportunidades, identificar y evaluar asuntos, definir objetivos y requisitos legales, tal como se detalla seguidamente:

## 6. Planificación

- **Identificación de grupos de interés, sus riesgos y oportunidades:**
  - **Empleados:** el involucramiento de los trabajadores en la responsabilidad social de la cooperativa implica trabajar en mejorar las condiciones laborales, establecer un sueldo justo, brindar igualdad de oportunidades, y contribuir en el desarrollo personal y profesional, así como propiciar un clima laboral seguro y favorable.
  - **Socios:** en la cooperativa, uno de los grupos de interés con mayor relevancia es el de los socios, ya que son quienes constituyen la razón de ser de la empresa, al funcionar como un modelo de desarrollo que busca el beneficio social y económico de sus integrantes. En este punto es preponderante el buen servicio, y la sostenibilidad de los productos financieros entregados.
  - **Clientes:** son todas aquellas personas que utilizan los servicios de la cooperativa sin ser socios, por ejemplo, quienes realizan pagos, depósitos, entre otros servicios. A los clientes se les debe de considerar sus necesidades financieras y buscar la satisfacción en cuanto a un servicio justo y accesible.
  - **Consejo de Administración:** por su naturaleza, el análisis y la toma de decisiones es ejecutado por directivos de la cooperativa en conjunto con el Consejo de Administración, por lo que es importante considerarlos en la definición de políticas e implementación de prácticas de responsabilidad social.
  - **Proveedores:** la cooperativa necesita de una buena relación con sus proveedores, por lo que se debe de trabajar con quienes compartan el compromiso, los valores, las políticas y los principios de la cooperativa sobre la responsabilidad social.
  - **Autoridades reguladoras:** la cooperativa debe de cumplir con las regulaciones y leyes aplicables a nivel cantonal, provincial y nacional, por lo que debe de ser responsable y gestionar acciones que le

propicien una buena relación con las autoridades correspondientes, generando la posibilidad de acuerdos en beneficio de la localidad.

- **Comunidad y medio ambiente:** la cooperativa desarrolla sus funciones en un cantón turístico, por lo que debe de enfocar sus prácticas de responsabilidad social y ambiental en beneficio de los habitantes y de los recursos naturales que la localidad posee.

- **Definir objetivos y metas**

La COACMES presenta la definición de objetivos y metas específicas, realistas y medibles, de modo que se puedan alcanzar y monitorear para su retroalimentación y mejora continua. A continuación, se presentan los objetivos y metas:

**Objetivo 1.** Elaborar una misión y visión actualizada que incorpore un compromiso con la protección del medio ambiente y una proyección más amplia e interactiva de la responsabilidad social.

- **Meta:** Finalizar la redacción, aprobación y socialización de la nueva misión y visión con el compromiso de cuidado medioambiental y de responsabilidad social, en tres meses.

**Objetivo 2.** Agregar a los objetivos institucionales, el propósito de: aliviar las desigualdades de la sociedad, prevenir el desafío de protección ambiental, y adoptar iniciativas que promuevan la responsabilidad ambiental.

- **Meta:** Elaborar una propuesta para incluir el propósito de aliviar las desigualdades de la sociedad, prevenir el desafío de protección ambiental y adoptar iniciativas que promuevan la responsabilidad ambiental en los objetivos institucionales de la organización en la próxima reunión del comité de estrategia institucional.

**Objetivo 3.** Fortalecer la estructura de la organización de forma integral entre los componentes de la responsabilidad social empresarial.

- **Meta:** Crear un departamento dedicado a la gestión ambiental en la cooperativa, para la implementación efectiva de políticas y prácticas sostenibles, en los próximos seis meses.

**Objetivo 4.** Integrar el valor de no discriminación en la materia de responsabilidad social de derechos humanos de la organización para mejorar su impacto social y su reputación

- **Meta 1:** Realizar un análisis detallado de la política actual de igualdad, inclusión y no discriminación en la organización, con el fin de identificar las áreas que requieren mejoras y actualizar la política actual en consecuencia, con referencia a lo que establece la ISO 26000 en los próximos dos meses.
- **Meta 2:** Diseñar y ejecutar un plan de capacitación a los empleados para promover la comprensión y el apego al valor de la no discriminación, luego del primer mes de realizado el análisis de la meta anterior.

**Objetivo 5:** Fortalecer la participación y el diálogo entre la cooperativa, sus socios y la comunidad para garantizar que las observaciones y sugerencias presentadas sobre temas que abarquen la responsabilidad social y corporativa de la cooperativa se tomen en cuenta en la toma de decisiones.

- **Meta 1:** Desarrollar y poner en marcha un proceso formal de retroalimentación en los próximos 90 días, que permita la recepción e inclusión de las necesidades y sugerencias de los socios y la comunidad.
- **Meta 2:** Conformar al menos una alianza con 3 organizaciones comunitarias (mínimo) en el plazo de un año para colaborar en proyectos de impacto social.

**Objetivo 6.** Participar en campañas de restauración de hábitats de animales en el cantón, para evaluar su efectividad en la conservación de la fauna local y en

la concienciación y compromiso de la comunidad con la protección del medio ambiente.

- **Meta 1:** Establecer acuerdos de colaboración con al menos dos organizaciones de conservación animal en un plazo de 3 meses.
- **Meta 2:** Participar en al menos tres campañas de restauración de hábitat animal en un plazo de un año.

**Objetivo 7.** Implementar y monitorear programas de reciclaje con el objetivo de minimizar los impactos ambientales negativos y promover una cultura de consumo responsable y sustentabilidad ambiental.

- **Meta 1:** Establecer un programa de reciclaje en el sector de la cooperativa de ahorro y crédito en un plazo de 6 meses
- **Meta 2:** Reciclar al menos el 50% de los residuos generados por la organización en un plazo de 12 meses.

**Objetivo 8.** Colaborar con organizaciones locales y otras partes interesadas para desarrollar y ejecutar campañas y proyectos que fomenten prácticas sostenibles y la prevención de la contaminación, y lograr la participación activa y significativa de la comunidad en estas iniciativas.

- **Meta 1:** Organizar y ejecutar al menos dos campañas de concientización y participación ciudadana sobre prácticas sostenibles y la prevención de la contaminación en la comunidad en el plazo de un año, en colaboración con organizaciones ambientales y comunitarias.
- **Meta 2:** Lograr la participación activa de al menos un 25% de la comunidad en estas iniciativas (un año).

**Objetivo 9:** Garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones laborales nacionales, incluyendo el respeto por los derechos laborales esenciales y la promoción de la igualdad de oportunidades en el lugar de trabajo.

- **Meta 1.** Revisar las políticas laborales de la empresa dentro de los próximos 3 meses para garantizar la adecuación con las leyes y regulaciones laborales y actualizarlas en consecuencia.

- **Meta 2.** Implementar un sistema de gestión de quejas por parte de los empleados, para resolver situaciones de acoso laboral, discriminación u otros problemas relacionados en un plazo de 45 días.

**Objetivo 10:** Implementar prácticas justas de operación que promuevan la ética y la responsabilidad social en la cooperativa.

- **Meta 1.** Llevar a cabo una revisión anual de los procesos y operaciones internas para detectar y corregir posibles violaciones a los derechos de propiedad o prácticas injustas en un plazo de 12 meses.
- **Meta 2.** Establecer una campaña de comunicación interna para generar conciencia sobre la importancia de prácticas éticas y responsables en un plazo de 6 meses.

**Objetivo 11.** Desarrollar un programa de atención al cliente, a través de diversos canales de comunicación, para la satisfacción y la lealtad a largo plazo, en línea con los principios de responsabilidad social empresarial y en un marco de mejora continua.

- **Meta 1.** Implementar un sistema de respuesta ante las inquietudes de los clientes, mediante herramientas de mensajería automática en la página web y en WhastApp Bussiness, al finalizar el 2023.
- **Meta 2.** Aplicar encuestas de satisfacción de los socios para la identificación de áreas de oportunidad en el servicio, 3 meses después de implementar la automatización de mensajería.
- **Meta 3.** Crear un programa de fidelización de socios, mediante 3 convenios con instituciones privadas de servicios médicos, formativos y publicitarios, 1 mes después de aplicar las encuestas de la meta anterior.
- **Meta 4.** Lograr que el 25% de los socios utilice al menos 1 servicio del programa de fidelización, en los próximos 6 meses.

## **SEGUNDA ETAPA. HACER**

Esta segunda etapa, según la IQNet SR 10 se implementa los requisitos establecidos en la fase anterior, debiendo establecer el soporte necesario para la operación y planificación del control. A continuación, se describe el capítulo 7 y 8 de la norma en mención:

### **7. Soporte**

#### **Recursos:**

- La cooperativa cuenta con un presupuesto anual para las actividades de responsabilidad social, lo que actúa como soporte para implementar efectivamente el sistema de gestión propuesto. Dicho soporte debe ser actualizado conforme las nuevas necesidades que se presenten en el transcurso del tiempo, de modo que se garantice la continuidad de las iniciativas sociales y ambientales, en pro del bienestar de los grupos de interés.
- Como recurso fundamental, la cooperativa cuenta con un responsable de la responsabilidad social, sin embargo, debe construir un equipo que se dedique permanentemente a trabajar en las distintas funciones que implica el sistema de gestión.
- La documentación de la información como respaldo de los procesos que se realizan en el área social también constituye un papel relevante, por lo que se debe elaborar una base de datos para el registro y la actualización constante sobre los procesos, políticas, objetivos y obtención de resultados.

### **8. Operación y grupos de interés**

#### **8.1. Planificación y control operativo**

Con el objetivo de asegurar que las operaciones sean transparentes y responsables, la cooperativa se compromete a identificar y evaluar de manera continua el impacto de sus actividades en los grupos de interés, implementando un control eficiente a través de criterios de aceptación en el cumplimiento de metas y asunción de riesgos, definidos a partir de la relevancia estratégica, la viabilidad técnica, la evaluación de impactos y riesgos,

## **8.2. Propietarios y accionistas**

La cooperativa desarrolla una cultura de responsabilidad con la sociedad y los grupos de interés, con una estructura de gestión eficaz y eficiente, definiendo objetivos y estrategias para demostrar el compromiso con el desempeño positivo de responsabilidad social a través del fomento a la participación de los miembros de la cooperativa en iniciativas de responsabilidad social, y del establecimientos de mecanismos efectivos de comunicación entre el consejo de administración, el personal y los socios, como ejes centrales de la cooperativa.

En cuanto a la transparencia informativa, la cooperativa requiere implementar mecanismos de comunicación a nivel interno y externo sobre sus operaciones generales y aquellas particulares de responsabilidad social. Sobre el código de conducta, desde niveles jerárquicos hasta operarios acatan los lineamientos puntualizados, con el fin de trabajar armónicamente y alineados a los principios generales de la institución, los cuales se deben reflejar con todos los grupos de interés. Sobre el derecho al voto y la representación, la cooperativa respeta y garantiza la participación democrática en la designación de representantes para que la toma de decisiones represente los intereses de todos los involucrados, con lo cual se fortalezca la transparencia.

## **8.3. Empleados**

En esta materia de la responsabilidad social, la cooperativa implementa una serie de acciones enfocadas a cumplir con los derechos humanos, estas son:

diligencia en sus procesos, identificación de situaciones de riesgo para los trabajadores y los clientes dentro de las instalaciones, sistema de resolución de quejas y reclamos, control para evitar actos de complicidad para beneficio propio, políticas de no discriminación y de atención prioritaria para grupos vulnerables.

Las prácticas laborales son indispensables para una buena relación con la fuerza de trabajo de la cooperativa, en este sentido, las prácticas se enfocan en la implementación de políticas justas y seguras de trabajo, para garantizar que las condiciones laborales sean de protección, bienestar y de desarrollo personal y profesional de los empleados.

#### **8.4. Clientes, usuarios y consumidores**

En atención a los consumidores, la cooperativa actúa conforme el beneficio y la satisfacción de sus socios y sus clientes, por lo que uno de sus principios básicos, que incluso es regulado por las normativas de servicios financieros, es la protección de datos. Además, se proporciona la información necesaria para que los socios tomen decisiones conforme las tasas reales por el uso de los servicios financieros (no se usa publicidad engañosa), y se efectúan campañas de educación financiera para que satisfagan sus necesidades de financiamiento sin comprometer su capacidad de pago. Es importante mencionar que, uno de los puntos que recomienda la ISO 26000 es el acceso a servicios esenciales, ésta en línea, la cooperativa, al ser parte de la Economía Popular y Solidaria (EPS), se caracteriza por dar acceso a los servicios financieros a aquella parte de la población comúnmente excluida del sistema bancario tradicional.

#### **8.5. Proveedores de productos y servicios, colaboradores y aliados**

La cooperativa realiza las transacciones con sus proveedores, colaboradores y aliados cumpliendo con la formalidad de un contrato, respetando con honestidad cada una de sus cláusulas de confidencialidad, reserva de datos, protección de

información, y fomento a los estándares de responsabilidad social en los eslabones de la cadena de suministro.

#### **8.6. Gobiernos, Administraciones Públicas y organismos reguladores**

Sobre el cumplimiento honesto de las obligaciones que la institución tiene con las autoridades nacionales, provinciales y cantonales, la cooperativa mantiene una relación de acuerdos armónicos, de colaboración y transparencia, lo cual implica un trabajo conjunto para asegurar el cumplimiento de los estatutos legales y demás regulaciones, además de participar activamente en los procesos de consulta y diálogo.

#### **8.7. Comunidad, sociedad y organizaciones sociales**

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la parte que contribuye a que la responsabilidad social y corporativa se logre implementar totalmente y de forma integral, por lo que la cooperativa se encuentra involucrada con el desarrollo de la comunidad, a través del apoyo económico para distintas obras en beneficio de la colectividad (inversión social), además propicia la creación de empleo, y tiene planes de educación y cultura.

#### **8.8. Medio ambiente**

El medio ambiente es uno de los ejes principales de la responsabilidad social, por lo que la cooperativa priorizará invertir sus esfuerzos en lo siguiente: prevención de contaminación, uso eficiente de los recursos, prevención de efectos climáticos, protección del medio ambiente, la biodiversidad y la conservación de entornos naturales.

## 8.9. Competidores

La ética es parte central del comportamiento de la cooperativa, por lo que las prácticas justas de operación abarcan la no tolerancia ante abusos de poder e influencias políticas internas y externas. Además, se apega a respetar los derechos de propiedad y a competir de forma justa y aplicar la responsabilidad social en los eslabones de la cadena de valor.

## 8.10. Prácticas para lograr los objetivos

Seguidamente se puntualizan las prácticas necesarias para cumplir con cada uno de los objetivos planteados en la etapa anterior, teniendo en consideración que, antes de la implementación, las prácticas deben de ser socializadas con todos los empleados, ya que ellos son parte fundamental para lograr los objetivos, además de involucrar a los otros grupos de interés mediante charlas o capacitaciones, de esta forma se sugiere en el estudio de Navas et al. (2022), afirmando que esto representa un incentivo que se reflejará en resultados de la implementación del sistema propuesto. En la tabla 57 se presentan las políticas y prácticas elaboradas:

**Tabla 57.** Definición de políticas y prácticas de responsabilidad social en la COACMES, conforme los objetivos planteados.

Nº de objetivo	Prácticas
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Establecimiento de un comité de Responsabilidad social corporativa para el diseño, presentación y socialización de la misión y visión de la cooperativa, con enfoque en la responsabilidad social, ambiental y económica.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Diseño e implementación de una estrategia de sensibilización ambiental y social, tanto en medios digitales como físicos, empleando además, a los grupos de interés como portavoces.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Diseño de un plan de comunicación interna para que los departamentos compartan información sobre mejoras necesarias y/o iniciativas de Responsabilidad social corporativa.</li> </ul>

4	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Socialización de los valores de la cooperativa en materia de Responsabilidad social corporativa con todas las partes interesadas, y considerar su correcta adopción para tomar decisiones sobre la relación actual.</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Realización de encuestas de satisfacción de forma periódica, para determinar áreas de mejora.</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Participación activa de la cooperativa en campañas de restauración y conservación de hábitats de animales.</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Capacitación sobre la reducción de residuos y técnicas de reciclaje a los empleados y socios de la cooperativa.</li> <li>● Generar los espacios y los insumos necesarios para la clasificación de residuos.</li> <li>● Efectuar convenios con empresas recicladoras para entregarle los residuos clasificados como reciclables o reutilizables.</li> </ul>
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Planeación de proyectos con la integración de organismos especializados en implementar estrategias que partan de necesidades y metas locales.</li> <li>● Promoción de prácticas sostenibles, mediante la creación de alianzas con centros educativos y comerciales para concientización del impacto medioambiental.</li> </ul>
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Revisar constantemente la normativa legal en materia laboral, para verificar cambios e incorporarlos en sus políticas.</li> </ul>
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Tener un cumplimiento legal ético, mediante la adaptación de su comportamiento a las leyes y regulaciones aplicables al sector financiero.</li> <li>● Efectuar la rendición de cuentas de forma transparente, evitando ocultar información para beneficio propio ni de terceros.</li> </ul>
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Implementar un programa de atención a los socios, en el que se establezcan indicadores de medición de la satisfacción, para la toma de decisiones de mejora.</li> <li>● Generar un sistema de recompensa a los empleados que generen un mayor nivel de satisfacción a los usuarios, siempre que las prácticas utilizadas estén apegadas a la ética y la transparencia.</li> </ul>

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

### **TERCERA ETAPA: VERIFICAR**

La etapa de Verificar se fundamenta en el debido monitoreo y medición del progreso de las metas planteadas, así como la presentación de los resultados logrados a sus partes interesadas. En este punto es necesario la realización de auditorías internas (valoración de los empleados y el Consejo de Administración), y externas (evaluación por parte de un auditor externo); además de la publicación de informes de sostenibilidad, mediante la elaboración de balances sociales, considerando las siguientes regulaciones: art. 283 de la Constitución de la República, el Código Orgánico Monetario y Financiero, y la

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, tal como lo sugiere la SEPS (como se citó en Chamba, d2021).

## **9. Evaluación del desempeño**

Para la respectiva verificación, se presenta la puntualización de metas por objetivos, el plazo de ejecución, los responsables, el indicador de cumplimiento, la fórmula de cálculo para medir el progreso de la meta y el criterio de aceptación. Es importante aclarar que varias de las metas contemplan el logro de cuestiones internas que la cooperativa no ha incluido hasta la fecha, tales como la ejecución de programas, revisiones y actualizaciones, entre otras, que, para efectos de medición se deben clasificar en tareas, y de esta manera valorar su progreso.

A continuación, la Tabla 58; 59 y 60 presentan el plan de monitoreo y medición propuesta para la COACMES:

**Tabla 58.** Plan de monitoreo y medición de los objetivos y metas de responsabilidad social corporativa de COACMES (parte 1).

Objetivo	Meta	Plazo	Responsable	Indicador	Fórmula	Criterio de aceptación
1	Finalizar la redacción, aprobación y socialización de la nueva misión y visión.	3 meses	*Gerente general *Consejo de administración	Porcentaje de tareas completadas en la revisión y actualización de la misión y visión.	$\frac{\text{Número de tareas completadas}}{\text{Número total de tareas}} * 100$	80% de tareas completadas
2	Elaborar objetivos que traten sobre el alivio de las desigualdades de la sociedad, la prevención del desafío de protección ambiental y la adopción de iniciativas de responsabilidad ambiental.	Próxima reunión del comité de estrategia institucional.	Gerente general	Número de objetivos elaborados	Cantidad de objetivos elaborados	3 Objetivos institucionales nuevos
3	Crear un departamento dedicado a la gestión ambiental en la cooperativa, para la implementación efectiva de políticas y prácticas sostenibles.	6 meses	*Gerente general *Consejo de administración *Jefe de RRHH	Porcentaje de tareas completadas para la creación del departamento.	$\frac{\text{Número de tareas completadas}}{\text{Número total de tareas}} * 100$	80% de tareas completadas
4	Realizar un análisis detallado de la política actual de igualdad, inclusión y no discriminación en la organización.	2 meses	Jefe de RRHH *Asesor jurídico	Porcentaje de tareas completadas para la revisión de las políticas de derechos humanos.	$\frac{\text{Número de tareas completadas}}{\text{Número total de tareas}} * 100$	80% de tareas completadas
	Diseñar y ejecutar un plan de capacitación a los empleados para promover la comprensión y el apego al valor de la no discriminación.	1 mes después de cumplir con la meta anterior	Jefe de RRHH	Porcentaje de tareas completadas para la el plan de capacitación	$\frac{\text{Número de tareas completadas}}{\text{Número total de tareas}} * 100$	80% de tareas completadas
5	Desarrollar y poner en marcha un proceso formal de retroalimentación sobre las necesidades de la comunidad.	90 días	*Gerente general *Encargado de la responsabilidad social.	Porcentaje de tareas completadas para el proceso de retroalimentación	$\frac{\text{Número de tareas completadas}}{\text{Número total de tareas}} * 100$	80% de tareas completadas
	Conformar al menos una alianza con 3 organizaciones comunitarias (mínimo) para colaborar en proyectos de impacto social.	12 meses	*Gerente general *Encargado de la responsabilidad social	Número de organizaciones comunitarias aliadas.	$\frac{\text{Cantidad de organizaciones aliadas}}{\text{cantidad de organizaciones planificadas}}$	3 organizaciones comunitarias aliadas

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

**Tabla 59.** Plan de monitoreo y medición de los objetivos y metas de responsabilidad social corporativa de COACMES (parte 2).

Objetivo	Meta	Plazo	Responsable	Indicador	Fórmula	Criterio de aceptación
6	Establecer acuerdos de colaboración con al menos dos organizaciones de conservación animal.	3 meses	*Gerente general *Responsable de la responsabilidad social	Número de organizaciones de conservación animal con acuerdos de colaboración.	Cantidad de organizaciones de conservación animal con acuerdos de colaboración firmados / cantidad de organizaciones planificadas.	2 organizaciones de conservación animal con acuerdos de colaboración.
	Participar en al menos tres campañas de restauración de hábitat animal.	12 meses	*Gerente general *Responsable de la responsabilidad social	Número de campañas de restauración de hábitat animal.	Cantidad de campañas de restauración de hábitat animal en las que se participó / Cantidad de campañas de restauración de hábitat animal planificadas.	3 campañas de restauración de hábitat animal.
7	Establecer un programa de reciclaje en el sector.	6 meses	*Gerente general *Responsable de la responsabilidad social.	Porcentaje de tareas completadas para desarrollar el programa de reciclaje.	Número de tareas completadas / Número total de tareas * 100	80% de tareas completadas
	Reciclar al menos el 50% de los residuos generados por la organización.	12 meses	*Gerente general *Responsable de la responsabilidad social *Jefe operativo	Porcentaje de reciclaje de residuos	Total de residuos reciclados / Total de residuos generados x 100	50% de reciclaje
8	Organizar y ejecutar al menos dos campañas de concientización y participación ciudadana sobre prácticas sostenibles y la prevención de la contaminación en la comunidad, en colaboración con organizaciones ambientales y comunitarias.	12 meses	*Gerente general *Responsable de la responsabilidad social	Número de campañas ejecutadas en colaboración con organizaciones ambientales y comunitarias	Número de campañas ejecutadas / Número de campañas planificadas	2 campañas de concientización y participación ciudadana
	Lograr la participación activa de al menos un 25% de la comunidad en estas iniciativas.	12 meses	*Gerente general *Responsable de la responsabilidad social	Porcentaje de participación de la comunidad	Número de participantes en iniciativas ambientales / Número de habitantes en la comunidad * 100	25% de participación de la comunidad

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

**Tabla 60.** Plan de monitoreo y medición de los objetivos y metas de responsabilidad social corporativa de COACMES (parte 3).

Objetivo	Meta	Plazo	Responsable	Indicador	Fórmula	Criterio de aceptación
9	Revisar y actualizar las políticas laborales de la empresa para garantizar la adecuación con las regulaciones.	3 meses	*Asesor jurídico *Jefe de RRHH	Porcentaje de tareas completadas para la revisión y actualización de políticas laborales.	Número de tareas completadas / Número total de tareas * 100	80% de tareas completadas
	Implementar un sistema de gestión de quejas por parte de los empleados.	45 días	Jefe de RRHH	Porcentaje de tareas completadas para la implementación del sistema de quejas para los empleados.	Número de tareas completadas / Número total de tareas * 100	80% de tareas completadas
10	Efectuar una revisión anual de los procesos y operaciones internas	12 meses	*Consejo de Vigilancia de Jefe de operaciones	Porcentaje de tareas completadas para la revisión de los procesos y operaciones.	Número de tareas completadas / Número total de tareas * 100	80% de tareas completadas
	Establecer una campaña de comunicación interna para generar conciencia ética	6 meses	*Jefe de operaciones de *Jefe de RRHH	Porcentaje de tareas completadas para el desarrollo de una campaña de comunicación interna.	Número de tareas completadas / Número total de tareas * 100	80% de tareas completadas
11	Implementar un sistema de respuesta ante las inquietudes de los clientes.	5 meses	*Gerente general	Porcentaje de tareas completadas para la implementación de un sistema de respuesta.	Número de tareas completadas / Número total de tareas * 100	80% de tareas completadas
	Aplicar encuestas de satisfacción de los socios para la identificación de áreas de oportunidad en el servicio.	3 meses después de lograr la meta anterior.	*Responsable de la responsabilidad social	*Número de encuestas de satisfacción aplicadas. *Porcentaje promedio de satisfacción de los clientes.	*Cantidad de encuestas aplicadas / cantidad de socios totales. *Suma de las puntuaciones de satisfacción en la encuesta / Número total de encuestas aplicadas * 100	2358 encuestas 50% de satisfacción en promedio
	Crear un programa de fidelización de socios, mediante 3 convenios con instituciones privadas.	1 mes después de lograr la meta anterior.	*Gerente general	*Porcentaje de tareas completadas para la creación del programa de fidelización. *Número de convenios con instituciones privadas	*Número de tareas completadas / Número total de tareas * 100 *Cantidad de convenios firmados / cantidad de convenios planificados	80% de tareas completadas 3 convenios con instituciones privadas
	Lograr que el 25% de los socios utilice al menos 1 servicio del programa de fidelización.	6 meses después de lograr la meta anterior.	*Responsable de la responsabilidad social	Porcentaje de socios que utilizan al menos un servicio del programa de fidelización	Número de socios que utilizan al menos un servicio / número total de socios * 100	25% de los socios utilice al menos 1 servicio del programa.

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

## CUARTA ETAPA: ACTUAR

### 10. Mejora

En esta última etapa del sistema de gestión en Responsabilidad Social Corporativa, la COACMES debe enfocarse en identificar no conformidades para la implementación de acciones correctivas y trabajar de esta forma en la mejora continua. Para darle sentido a esa fase, es importante desarrollar las siguientes directrices:

- **Análisis de los resultados obtenidos en la etapa de verificación:** conforme los plazos establecidos para el cumplimiento de cada una de las metas, así como los indicadores respectivos, la cooperativa debe de analizar los resultados logrados y generar un análisis crítico para la respectiva toma de decisiones sobre mejorar, fortalecer o corregir según sea el caso. Para esto debe considerar lo siguiente:
  - Obtener los insumos de información, por un lado, de las prácticas realizadas internamente, y por otro, de las encuestas aplicadas a los clientes.
  - Procesar los datos y comparar los resultados con los criterios de aceptación.
  - Realizar un informe detallado sobre los resultados.
  - Priorizar no conformidades
  
- **Diseño de un plan de mejora:** con base a las áreas críticas detectadas, el equipo responsable de supervisar y dar operatividad al sistema de gestión propuesto debe efectuar lo detallado a continuación:
  - Definir objetivos conforme las no conformidades priorizadas
  - Establecer metas medibles, realistas y viables que den cumplimiento a los objetivos.
  - Desarrollar estrategias eficientes para cumplir con las metas.
  - Asignar los recursos necesarios para el soporte de cada objetivo.
  - Dar seguimiento y monitorear a través de indicadores de cumplimiento.

- **Comunicar y retroalimentar:** tanto los resultados de las áreas críticas como del plan de mejora diseñado debe ser comunicado, para que la retroalimentación sea efectiva. Por lo tanto, las directrices a seguir son:
  - Elaborar balances sociales conforme los resultados obtenidos y publicarlos para los grupos de interés.
  - Diseñar acciones correctivas y clasificarlas según el grupo de interés para su presentación.
  - Incorporar una breve presentación de los resultados en las reuniones ejecutivas de la cooperativa.

Con base a lo anterior, es necesario recordar que el ciclo continúa con la etapa inicial “planificar”, ya que se trata de una mejora continua de la responsabilidad social corporativa en la cooperativa.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES**

A través del diagnóstico de situación actual, donde se realizó una evaluación de la planificación estratégica de la COACMES se pudo identificar aquellos componentes (misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, entre otros) que están mayoritariamente direccionados al cumplimiento de la responsabilidad social, evidenciando así, que la misión y visión, son los que se encuentran orientados en un 83% hacia la responsabilidad social. Además, se observó, que la Cooperativa plantea acciones socialmente responsables como parte de su POA, no obstante, no posee un Sistema de Gestión que le permita ser más sistemáticos para estas actividades. En conclusión, la Cooperativa COACMES aplica la responsabilidad social mayoritariamente en los ejes económico y social, dejando de lado el entorno ambiental.

Para determinar el nivel de incidencia de la RS con la gestión administrativa, se desarrollaron ciertas encuestas direccionadas hacia tres públicos objetivos, donde se evidenció las diferentes perspectivas que tienen los distintos nichos, evaluando la forma en que cada grupo percibe las acciones de responsabilidad por parte de la cooperativa, de esta manera, la relación que tiene la variable de la responsabilidad social y la gestión administrativa en esta cooperativa es positiva y moderada, determinando de esta manera que aún hace falta tomar medidas para lograr un camino socialmente responsable con cada una de las partes interesadas.

Por medio del análisis de las áreas críticas de los resultados obtenidos en las fases anteriores se pudo presentar la propuesta del sistema de gestión en Responsabilidad Social basado en la norma International Certification Network [IQNET, 2015], la presente propuesta se convertirá en una guía que le permitirá a la COOPERATIVA obtener un esquema de actividades, políticas, metas, etc., que debe poner en práctica para la solución de las deficiencias encontradas y así generar resultados favorables en la Cooperativa.

## 5.2. RECOMENDACIONES

Realizar de forma continua un diagnóstico situacional de las áreas significativas que influyen en la Responsabilidad social y gestión administrativa de la COACMES, con la finalidad de proponer mejoras de fortalecimiento que impulsen a la entidad financiera a establecer medidas o métodos como aporte de un mejor desarrollo sostenible, sustentable y competitivo. Además, se sugiere actualizar de forma constante su planificación estratégica direccionada a los tres ámbitos de la Responsabilidad social corporativa.

Emplear las acciones correctivas dentro de la dimensión ambiental haciendo un seguimiento continuo para que se desarrollen actividades totalmente ecológicas que aporten y fortalezcan la responsabilidad social de la cooperativa, así mismo es recomendable adaptar y realizar estudios que permitan la relación directa de la gestión administrativa y la responsabilidad social dentro de la entidad financiera, como la elaboración de encuestas de percepción a las partes de interés, como socios, comunidad y los colaboradores que permitan tener una noción más amplia de las variables en estudio y con ello tener un enfoque de mejoramiento continuo.

Aplicar el sistema de gestión en responsabilidad social propuesto basado en los componentes de la norma International Certification Network [IQNET, 2015], como aporte a los procesos administrativos direccionados a la planificación, organización, dirección y control, con la finalidad de poder mitigar aquellas falencias detectadas que repercuten el nivel máximo de cumplimiento de la RS específicamente en el área ambiental y en la planificación, organización y dirección, para que la entidad financiera se apunte a un entorno netamente sostenible y sustentable.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aciar, D. (2019). *Análisis de indicadores de Responsabilidad Social Empresarial como instrumento de gestión en Argentina*. [Tesis de grado, Universidad siglo XXI]. <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/17314>
- Acosta, M., Lovato, S. y Buñay J. (2018). La responsabilidad social corporativa y su rol en las empresas ecuatorianas. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(2), 105-117. <http://revistas.unilasallista.edu.co/index.php/rldi/article/view/1820>
- Aguirre, S. y Mestanza, C. (2022). Indicadores de sostenibilidad turística enfocados al turismo comunitario: Caso de estudio Comunidad Kichwa “Shayari”, Sucumbíos-Ecuador. *Green World Journal*, 5(2). <https://doi.org/10.53313/gwj52017>
- Alcívar, M. y Rodríguez, C. (2021). La gestión ambiental una propuesta de planificación en cooperativas de ahorro y crédito. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(3), 569-590. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2387>
- Alianza Cooperativa Internacional para el Avance de la Ciencia. [AAAC] (2020). *Mapeo cooperativo: datos estadísticos informe nacional: Ecuador programa ACI-UE*. <https://www.coops4dev.coop/sites/default/files/2020-09/Informe%20de%20Mapeo%20Cooperativo%20Ecuador.pdf>
- Alianza Cooperativa Internacional. [ACI] (1895). *¿Qué es una Cooperativa?* <https://www.ica.coop/en/cooperatives/what-is-a-cooperative>
- Almendárez, J. (2019). Dimensión ambiental del desarrollo social. *Revista Multi-Ensayos*, 5(10), 49-54. <https://doi.org/10.5377/multiensayos.v5i10.8881>
- Alvan, S. (2022). *Gestión administrativa y responsabilidad social en la Oficina de Defensa Nacional del Gobierno Regional de Ucayali, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104428>

- Alvarado, B. Pinos, C. (2020) Estándar Internacional de la Corte Interamericana de Derechos Humanos para la Protección de Derechos Humanos de las Mujeres. Análisis desde el caso Atento vs México. *Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables*, 5(3), 23-66. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/232>
- Alvear, A. (2022). *Análisis de la responsabilidad social empresarial (RSE) de la empresa Mariluz E.I.R.L. y elaboración de una propuesta de mejora, Moquegua 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad La Salle]. <https://repositorio.ulasalle.edu.pe/handle/20.500.12953/159>
- Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P., y Escalante, J. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones*, 9 SPE (1), 899. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899>
- Andreucci, F. (2021). *La generación de información para la gestión bajo la mirada de la Responsabilidad Social*. [Tesis de pregrado, Universidad Siglo 21]. <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/25922>
- Apaza, E., Cazorla, S., Condori, C., Arpasi, F., Tumi, I., Yana, W., y Quispe, J. (2022). La Correlación de Pearson o de Spearman en caracteres físicos y textiles de la fibra de alpacas. *Revista De Investigaciones Veterinarias Del Perú*, 33(3), e22908. <https://doi.org/10.15381/rivep.v33i3.22908>
- Arango, D. y Torres, A. (2019). Prácticas de gobierno corporativo en las cooperativas de ahorro y crédito del Departamento del Quindío. *Revista Colombiana de Contabilidad*, 7(13). <https://ojs.asfacop.org.co/index.php/asfacop/article/view/asf.v7n13.124>
- Argandoña, A. e Isea, R. (2011). ISO 26000, una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la catedra*, (11). [Archivo PDF]. <https://media.iese.edu/research/pdfs/ST-0320.pdf>

- Arias, C., y Soto, L. (2021). Responsabilidad social corporativa en instituciones financieras del Ecuador. *Religación. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(30), 1. <https://doi.org/10.46652/rgn.v6i30.870>
- Armijos, J. (2017). La Responsabilidad Social Empresarial. Una óptica desde los stakeholders. *Revista Economía y Política*, (26), 103-128. <https://doi.org/10.25097/rep.n26.2017.04>
- Arone, B., Jáuregui, M. del P. y Merino, L. (2016). *Cómo afecta la corrupción en el valor de las empresas*. [Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/622433>
- Aset, L. (2014). Un nuevo enfoque para la responsabilidad social empresarial. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cuyo). <https://bdigital.uncu.edu.ar/6972>
- Asociación IQNet (2011). Sistemas de gestión de responsabilidad social. [https://www.mites.gob.es/ficheros/rse/documentos/monitoreo/IQNetSR10-Requirements\\_es.pdf](https://www.mites.gob.es/ficheros/rse/documentos/monitoreo/IQNetSR10-Requirements_es.pdf)
- Ayala Del Pino, C. (2021). La Responsabilidad Social Corporativa: concepto, ámbito de aplicación, grupos de interés y objetivos. *Revista Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, LIV, 173-198. <https://doi.org/10.54571/ajee.462>
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. México: Grupo Editorial Patria. <https://repositorio.eesppjsco.edu.pe/handle/JOSACO/8>
- Banco central del Ecuador. (2022). *Todo lo que no sabías sobre las cooperativas en Ecuador*. <https://www.bce.fin.ec/index.php/educacion-financiera/articulos/item/1484-todo-lo-que-no-sabias-sobre-las-cooperativas-en-ecuador>

- Bande, B., y Castro, S. (2021). Responsabilidad social corporativa: un enfoque centrado en el consumidor. Dykinson. <https://elibro.net/es/ereader/espam/211500>
- Barradas, G. (2021). Hacia la responsabilidad social corporativa del líder visionario en Destilerías Unidas, SA. *Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*, 13(28), 39-51. <https://revistas.uclave.org/index.php/teacs/article/view/3215>
- Barrio, E. (2018). La gestión de la responsabilidad social corporativa: Propuesta de un modelo teórico. *Questiones publicitarias*, 1(22), 59-68. <https://raco.cat/index.php/questionespublicitarias/article/view/v1-n22-barrio/>
- Barrio, E., y Jiménez, A. (2021). Valor estratégico de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Presente y futuro de su gestión. *Revista Profesional de la información*, 30(3). <https://doi.org/10.3145/epi.2021.may.12>
- Bautista Torres, G. y Aranguren Carrero, M. (2021). Responsabilidad Social Corporativa en el sector de telefonía celular \*. *Infometric@ - Serie Sociales Y Humanas*, 4(1). <http://www.infometrica.org/index.php/ssh/article/view/159>
- Begoña, B. y Fuente, C. (2018). Confianza en las audiencias en las marcas televisivas: Propuesta de indicadores de Responsabilidad Social Corporativa. *El profesional de la información*, 27(3). <https://doi.org/10.3145/epi.2018.may.07>
- Beristain, A. (2020). Las sociedades cooperativas y su obligatoriedad ante el Instituto Mexicano del Seguro Social. *Revista Deusto Estudios Cooperativos*, (16), 69-110. <https://doi.org/10.18543/dec-16-2020pp69-110>
- Boldó, C. (2020). Responsabilidad social corporativa: nuevos retos, nuevas soluciones. *Universidad Jaume I. (UJI)*. <https://elibro.net/es/ereader/espam/214680>

- Boom, Y. (2021). Hacia la responsabilidad social como estrategia de sostenibilidad en la gestión empresarial. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(2), 130-146. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i2.35903>
- Bravo, J. y Buele, I. (2010). *Percepción de la aplicación de la responsabilidad social empresarial a las empresas privadas de la ciudad de Cuenca*. [Tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana, Sede Cuenca]. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/804>
- Briones, W., Guanín, E., Morales, F., y Bajaña, F. (2019). Gestión de los procesos administrativos en extractoras de palma africana. *Ciencias Holguín*, 25(2), 1-14. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181559111001/181559111001.pdf>
- Cajiao, M., García, M, y Jimbo, M. (2016). Auditoria administrativa y de gestión. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/21006/1/Auditor%C3%A4Da%20administrativa%20y%20de%20gesti%C3%B3n.pdf>
- Calle, D. (2022). *Gestión administrativa y compromiso organizacional de los colaboradores en el Poder Judicial Piura 2021*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89681>
- Calle, M., y Fernández, F. (2021). *Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa y su relación con la reputación de la Empresa Pacífico Seguros, Piura año 2020*. [Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. <http://200.62.226.186/handle/20.500.12759/8250>
- Canales, D., y Ruiz, R. (2020). *Factores que determinan la cantidad de información de sostenibilidad en los reportes de Responsabilidad Social Empresarial de los bancos de Latinoamérica*. [Tesis de grado, Universidad de Piura]. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/4996>
- Cañas, T. (2018). Responsabilidad social corporativa. Editorial E-learning, SL. [https://books.google.com.ec/books?id=Wm12DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=Wm12DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

- Carabajo, R., y Rosales, M. (2021). La economía popular y solidaria. Una alternativa de desarrollo económico local en el caso del cantón Cuenca. *Revista Conciencia Digital*, 4(1.2), 79-102. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v4i1.2.1581>
- Cárdenas, E. (2016). *El proceso administrativo y la toma de decisiones en el Gran Hotel Amazónico, de la ciudad de Puyo*. [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/23288>
- Carreño, M., Erazo, J., Narváez, C., y Moreno, P. (2020). La responsabilidad social en las empresas camaroneras. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 455-475. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.702>
- Cartín, A., Cediell, N. y Monroy, F. (2022). APIR: metodología para la evaluación y priorización del riesgo en planes HACCP. *Cuadernos de Investigación UNED*, 14 (1). <https://doi.org/10.22458/urj.v14i1.3882>
- Castillo, L., Pérez, G., Pacheco, J. y Meriño, J. (2021). Administración y la importancia de la organización empresarial. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*, 14. <https://doi.org/10.18041/2382-3755/germinacion.2021V14.9239>
- Cedeño, J., Lindao, C., Álvarez, H., y Domo, I. (2021). Gestión estratégica de la responsabilidad social y la ética en las empresas de dotación de producción primaria (Empresas petroleras). *Revista Ciencias Pedagógicas E Innovación*, 9(1), 34-42. <https://doi.org/10.26423/rcpi.v9i1.407>
- Cervantes, M., De Anda Montaña, R., Rojas, D. y Muñoz, A. (2021). La dimensión medioambiental de la Responsabilidad Social Empresarial: Revisión de literatura. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS*, (17), 80-93. <https://www.eumed.net/uploads/articulos/f310605bdba04a8c9a855b50b554d088.pdf>

- Chamba, R. (2021). *Balance Social* [Diapositivas PowerPoint].  
<https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Elementos-claves-e-importancia-del-Balance-Social-Cooperativo-DGRV.pdf>
- Chipana, H. (2018). *La gestión administrativa y los niveles de producción en la empresa Industria Panificadora del Sur S.A.C, Villa El Salvador – 2017*. [Tesis de grado, Universidad Autónoma del Perú]  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/645>
- Cochea, J. (2022). *Planificación estratégica y los indicadores de gestión administrativa de la empresa Lalitran- EP, provincia de Santa Elena, 2020-2024*. [Tesis de grado, Universidad Estatal Península de Santa Elena].  
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/7577>
- Código Orgánico Monetario y Financiero [COMYF]. Ley N° 332 de 2014. 12 de septiembre del 2014. (Ecuador). <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/CODIGO-ORGANICO-MONETARIO-Y-FINANCIERO.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador (2008). Constitución de la República del Ecuador. *LEXIS FINDER*.  
[https://www.defensa.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Constitución de la República del Ecuador (2008).  
[https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Constitución de la República del Ecuador. [Const] Art. 14, 311 y 283. 20 de octubre del 2008. (Ecuador). <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre [COACMES]. (2021). *Historia, misión y visión*. <https://coacmes.com/>
- Coque, D. (2016). *La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro s.a. de la ciudad de Ambato*. [Tesis de posgrado,

Universidad de Ambato].  
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/22863>

Coronel, C., y Vargas, J. (2020). *Caracterización de residuos generados por la actividad comercial en el centro histórico de la ciudad de Cuenca y rediseño de rutas de los recicladores 2019*. [Tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana, sede Cuenca].  
<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/18917>

Criollo, A., Feijóo, A., y Torres, A. (2020). La responsabilidad social corporativa de la TV local: estudio de caso. *Revista CEA*, 6(12), 47-68.  
<https://doi.org/10.22430/24223182.1583>

Cueto, C., y De la Cuesta, M. (2019). La administración pública de la responsabilidad social corporativa. Área de Innovación y Desarrollo, S.L.  
<https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2020/02/LA-ADMINISTRACION-P%C3%9ABLICA-DE-LA-RSC-Cueto-y-De-la-Cuesta-JUNIO-2019.pdf>

Cueva, M. y Guayasamín, M. (2017). *Evaluación de la gestión administrativa y su impacto en el desempeño institucional de la Unidad Educativa Cotogchoa del Cantón Rumiñahui de la Provincia de Pichincha, en el año lectivo 2016-2017*. Tesis. [Tesis de grado, Universidad de Guayaquil].  
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/25729>

Dávila, M. (2020). Propuesta de mejora en el proceso de gestión de clientes de agencias de viaje Caso: Tierra Verde. [Tesis de posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7727>

Delgado, B. (2019). *Gestión Administrativa y su Relación en el Desempeño Laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad de Florencia de Mora, 2018*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37840>

Días, G., Fully, V. y De Pádua, A. (2022). Las cooperativas de crédito como negocio de impacto: el caso de Sicoob Credichapada. *Revista*

*Contemporánea de Contabilidad*, 19(50), 36-59.  
<https://doi.org/10.5007/2175-8069.2022.e78951>

Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M. y Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2 (7), 162-167.  
<http://www.riem.facmed.unam.mx/index.php/riem/article/view/430>

Duarte, M. y Monroy, R. (2021). Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión Ambiental como estrategia de RSE en el sector de Coquización en Cúcuta. [Trabajo de especialización, Universidad Libre de Colombia].  
<https://hdl.handle.net/10901/20700>

Elizalde, L., Morales, A. y Chamba, L. (2021). Análisis del sector financiero popular y solidario del Ecuador: estadísticas principales. *Revista FIPCAEC*, 6(1), 873-886.  
<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/378/671>

Encinas, C., Velarde, A. y Pacheco, A. (2021). Responsabilidad Social Corporativa, origen y relevancia. *Revista INDICIALES*, 1(1), 51-63.  
<https://indiciales.unison.mx/index.php/Indicial/article/view/9/7>

Espinosa, S. (2020). Responsabilidad Social Corporativa: España y los países nórdicos. *Facultad de ciencias económicas y empresariales*.  
<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/37408>

Estanyol, E. (2020). Comunicación de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC): análisis de las campañas más premiadas en 2018. *El Profesional de la información*, 29(3).  
<http://profesionaldelainformacion.com/contenidos/2020/may/estanyol.htm>

Farfán, P. (2020). *Análisis exploratorio de directrices en la gestión de responsabilidad social como base para su integración en el modelo de gestión empresarial Imagine*. [Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca].  
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/35002>

- Fernández, A., Peralta, Chafla, S., Condo, G., y García, J. (2017). La gestión de cooperativas: un estudio en el sector de Ahorro y Crédito en Quito, Ecuador. *Cooperativismo y Desarrollo: COODES*, 5(2), 210-220. <http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/173>
- Fernández, R. (2010). Criterios para la evaluación de planes estratégicos de unidades académicas. *Calidad en la Educación*. [https://www.researchgate.net/publication/46122843\\_Criterios\\_para\\_la\\_evaluacion\\_de\\_planes\\_estrategicos\\_de\\_unidades\\_academicas](https://www.researchgate.net/publication/46122843_Criterios_para_la_evaluacion_de_planes_estrategicos_de_unidades_academicas)
- Fernández, T. (2018). Indicadores para la comunicación de la RSC de las radiotelevisiónes públicas europeas. *Prisma Social: Revista de investigación social*, (22), 159-183. <https://revistaprismasocial.es/article/view/2563>
- Fiallos, G. (2021). La Correlación de Pearson y el proceso de regresión por el Método de Mínimos Cuadrados. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 2491-2509. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i3.466](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.466)
- Fraile, E., Jiménez, A., y Delgado, J. (2017). El proceso de gestión de la RSC. Estudio de caso. *Revista Latina de Comunicación Social*, (72), 1063-1084. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2017-1208>
- Freire, C., Govea, K., y Hurtado, G. (2018). Incidencia de la Responsabilidad Social Empresarial en la rentabilidad económica de empresas ecuatorianas. *Revista Espacios*, 39(19), 7. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391907.html>
- Freire, L., Yandún, E., Castro, E. y Castro, S. (2022). Responsabilidad Social: Cumplimiento de directrices ISO 26000 frente a los requerimientos legales de seguridad y salud en el trabajo. *INNOVA Research Journal*, 7(1), 96-108. <https://doi.org/10.33890/innova.v7.n1.2022.1989>
- Gaitán, F., y Sergueyevna, N. (2021). La competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa mediante la gestión de sus recursos. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 115-135. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i0.11611>

- Gallardo, G. (2020). Manual de Responsabilidad Social. Obtenido de Cooperativa Ahorro y Crédito Cooprogreso: <https://www.cooprogreso.fin.ec/Portals/0/Documentos/responsabilidad-social/manual-de-responsabilidad-2020.pdf?ver=2021-10-12-162525-160>
- Gálvez, F., Morales, S., Rodríguez, V. y Martínez, V. (2021). Propuesta metodológica de indicadores de impacto en RSC para favorecer la inclusión laboral de personas con discapacidad: Un estudio de caso de Futurvalía Multiservicios Empresariales. *Revista Prisma Social*, (35), 91–116. <https://revistaprismasocial.es/article/view/4482>
- Gamboa, E. (2020). Tratamiento tributario del sector cooperativo y solidario en Colombia y Chile. Una mirada desde el ámbito constitucional, legal e internacional. *Revista de Derecho Fiscal*, (17), 63-113. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/fiscal/article/view/6572/8930>
- Gaona, M. (2016). *El reciclaje como estrategia para potenciar la educación ambiental en el área de ciencias naturales de los niños y niñas del cuarto grado del subnivel básica media de la escuela de educación general básica Adolfo Jurado González, parroquia el sagrario, cantón y provincia de Loja, periodo académico 2014 – 2015*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Loja]. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/11176>
- García, K., Prado, E., Salazar, R. y Mendoza, J. (2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012-2016). *Revista Espacios*, 39(28), 32. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n28/18392832.html>
- Global Reporting Initiative (2021) *Indicadores de la RSC*. <https://www.globalreporting.org/how-to-use-the-gri-standards/gri-standards-spanish-translations/>
- Global Reporting Initiative (2021). *Indicadores GRI*. <https://www.globalreporting.org/how-to-use-the-gri-standards/gri-standards-spanish-translations/>

- González, J., Narváez, C. y Erazo, J. (2020). La gestión de responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia del Azuay y su retorno financiero. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), 4-33. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1135/html>
- González, MB., y Pazmiño, N. (2020). *La responsabilidad social empresarial y la cultura organizacional en la empresa ISABA, Manta Manabí- Ecuador*. [Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica de Manabí Manuel Félix López]. <https://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1265>
- González, S., Viteri, A., Izquierdo, A. y Verdezoto, O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Gordillo, M. (2022). *La Gestión Administrativa y la calidad del servicio al usuario del Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78068>
- Gracia, G., y Meléndez, J. (2019). Retos de la planificación estratégica en la responsabilidad social corporativa: un caso del sector petrolero. *Revista Espacios*, 40(27). <https://www.revistaespacios.com/a19v40n27/19402702.html>
- Guadalupe, K., Sánchez, K., Cedeño, P. y Morales, I. (2022). Ley de Economía popular y solidaria, ¿un acierto en las finanzas para generar empleo en Ecuador? *Revista RECIAMUC*, 6(1), 246-255. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.\(1\).enero.2022.246-255](https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.(1).enero.2022.246-255)
- Gualpa, A. y Urbina, M. (2021). Determinantes del Desempeño Financiero de Las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador. *Revista Economía y Política*, 34. <https://publicaciones.ucuenca.edu.ec/ojs/index.php/REP/article/view/371>

- Guerra, P. (2017). La educación cooperativa: una construcción pedagógica colectiva. *Mamakuna*, (4), 70–79. <https://revistas.unae.edu.ec/index.php/mamakuna/article/view/187>
- Guillermo, S., García, Aída., y Martínez, G. (2020). Sistema de gestión de responsabilidad social corporativa en GH Ortopédicos. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera: División de Ciencias Económicas y Sociales*, (32), 20-20. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi32.306>
- Gutiérrez, F. y Yarin, A. (2022). *Etapas del proceso administrativo en la municipalidad Distrital de Laberinto*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios]. <https://repositorio.unamad.edu.pe/handle/20.500.14070/795>
- Hernández, A., y Uribe, D. (2020). *Análisis de la RSC en el sector energético español: situación actual y propuestas de valor*. [Trabajo fin de grado, Universidad Politécnica de Madrid]. [https://oa.upm.es/69946/1/TFG\\_ALBERTO\\_HERNANDEZ\\_ARRIAZA.pdf](https://oa.upm.es/69946/1/TFG_ALBERTO_HERNANDEZ_ARRIAZA.pdf)
- Hernández, F., y Mondragón, L. (2019). Análisis del proceso administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Camoapam R.L. durante el período de septiembre a diciembre de 2018. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria Sede Regional Camoapa Recinto “Lorenza Myriam Aragón Fernández”]. <https://repositorio.una.edu.ni/4061/>
- Hernández, M. y Villalba, A. (2019). Los desafíos en las pymes, ¿cómo generar una exitosa delegación de tareas?. [Tesis de grado, Universidad Nacional de San Martín]. <https://ri.unsam.edu.ar/xmlui/handle/123456789/1029>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc Graw Hill Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hernández, J., Espinosa, F., Rodríguez, J., Chacón, J., Toloza, C., Arenas, M., Carrillo, S. y Bermúdez, V. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones

*Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 37 (5).  
<https://www.redalyc.org/journal/559/55963207025/55963207025.pdf>

Huamán, M. (2022). *Gestión administrativa y procesos de contrataciones de bienes y servicios de la municipalidad provincial de Paucartambo, 2021. Gestión de Políticas Pública*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo].

Huerta, A., y Andrade, M. (2021). Responsabilidad social empresarial en la misión, visión y valores de las principales empresas en México. *Estudios sociales. Revista de alimentación contemporánea y desarrollo regional*, 31(57). <https://doi.org/10.24836/es.v31i57.1109>

International Certification Network. (2015). *IQNet SR 10 Sistemas de Gestión de la Responsabilidad Social*. [Archivo PDF]. [https://www.iqnet-ltd.com/bausteine.net/f/8259/SR10\\_IQNet\\_2015\\_ES.pdf?fd=0](https://www.iqnet-ltd.com/bausteine.net/f/8259/SR10_IQNet_2015_ES.pdf?fd=0)

International Organization for Standardization. (2010). ISO 26000:2010: Guía de responsabilidad social. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

International Organization for Standardization. (2010). ISO 2600:2010. Responsabilidad social: ISO 26000 visión general del proyecto. [Archivo PDF].  
[https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso\\_26000\\_project\\_overview-es.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf)

Jácome, I., Salazar, A. y Borja, Y. (2017). La Responsabilidad Social Empresarial en la gestión administrativa. *Dominio de las Ciencias*, 3(3).  
<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v3i3.532>

Jiménez, C., Vasco, C., Lara, P., y Hugo, F. (2020). Planeación estratégica en la responsabilidad social. *Recimundo*, 4(2), 116-126.  
[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(2\).mayo.2020.116-126](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(2).mayo.2020.116-126)

Juarez, Y., y Villanueva, E. (2021). *Sistema de control interno y gestión administrativa en la institución educativa "Nuestros Héroes de la Guerra*

*del Pacífico", Tacna 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Educación]. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/6289>

Labrador, O. (2020). Gestión y responsabilidad social cooperativa: su indisoluble unidad de la actualidad. *COODES, Cooperativismo y Desarrollo*, 8(2), 160-165. <https://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/342>

Larrea, M. y Macías, F. (2021). Responsabilidad social y corporativa y su incidencia en la gestión administrativa del GAD del cantón Pedro Carbo. *Investigación Tecnología e Innovación*, 13(14), 18-28. <https://doi.org/10.53591/iti.v13i14.1218>

Lázaro, R. (2021). Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario. *Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha*. 171, 65-83. DOI: [http://doi.org/10.18239/estudios\\_2021.171.00](http://doi.org/10.18239/estudios_2021.171.00)

Leija, D., Loredó, R., y Valle, L. (2020). Orientaciones preliminares para la preservación digital del patrimonio documental arquitectónico de Tampico. *Investigación bibliotecológica*, 34(85). <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2020.85.58182>

León, K. (2021). *Gestión administrativa y responsabilidad social en la municipalidad del centro poblado supte san joreg, distrito de rupa rupa, 2021*. [Tesis de grado, Universidad de Huanuco]. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2900;jsessionid=9AB43CF3FACF4968F3F8532E990BF635>

Ley N° 337. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (18 de mayo de 2004). <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Ley-Organica-de-Transparencia-y-Acceso-a-la-Informacion-Publica-.pdf>

Ley N° 444. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (10 de mayo del 2011). <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Ley-Organica-de-Economia-Popular-y-Solidaria.pdf>

- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) (2014).  
<http://apps.ieps.gob.ec/Generador/archivos/2015/2/2/LOEPS.pdf>
- Licandro, O., Alvarado, L., Sansores, E. y Navarrete, J. (2019). Responsabilidad Social Empresaria: Hacia la conformación de una tipología de definiciones. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 85, 282-299.  
<https://doi.org/10.37960/revista.v24i85.23843>
- Lombana, J., Romo, G. y Pérez, G. (2017). Misión y motivos de fundación de empresas: análisis de congruencia en pequeñas empresas de Antioquia (Colombia). *Revista Saber, Ciencia y Libertad*, 12 (1).  
<https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2017v12n1.692>
- Loor, G., Rezabala, Y., Sánchez, Y., y Pozo, J. (2020). El método Delphi: Una aproximación a su utilización en la evaluación del desempeño en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(4), 1462-1483.  
<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i4.1560>
- López Espinosa, I. (2021). Normalización Jurídica como parte de la Responsabilidad Social Corporativa. *Revista Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, (78), 258-270.  
<https://doi.org/10.19136/hitos.a27n78.4514>
- López, C. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto*. [Tesis de grado, Universidad nacional de San Martín-Tarapoto].  
<https://tesis.unsm.edu.pe/handle/11458/3341>
- López, E., González, M. y González, L. (2020). Evaluación de los factores que influyen sobre la percepción de los empleados en cuanto a la situación de responsabilidad social de una empresa manufacturera. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 9(24), 24-35.  
<https://doi.org/10.36677/recai.v9i24.13043>

- López, I., Arriaga, A., y Pardo, M. (2018). La dimensión social del concepto de desarrollo sostenible: ¿La eterna olvidada? *Revista Española de Sociología*, 27(1), 25-41. <https://doi.org/10.22325/fes/res.2018.2>
- López, J. (2020). *Diagnóstico de la gestión administrativa. Caso de estudio de una franquicia establecida en la Ciudad de Xalapa, Veracruz*. [Tesis de pregrado, Universidad Veracruzana]. <https://cdigital.uv.mx/handle/1944/50969>
- Lucas, F. (2014). *Un nuevo enfoque para la Responsabilidad social Empresarial*. [Trabajo de grado, Universidad Nacional de Cuyo]. <https://www.flacsoandes.edu.ec/buscador/Record/uncu-6972>
- Luna, A., y Villalva, L. (2018). La calidad de los servicios en la cooperativa de ahorro y crédito a través del modelo Servqual. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/27979>
- Luque, A. y Seghiri, M. (2019). Extracción terminológica basada en corpus para la traducción de fichas técnicas de impresoras 3d. *Computational and Corpus-based Phraseology*, 99. <https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/18987/Extracci%C3%B3n%20terminol%C3%B3gica%20Luque%20%26%20Seghiri%20-%20Presentaci%C3%B3n%20UMA.pdf?sequence=1>
- Malla, F. (2021). La economía popular y solidaria y su aporte al crecimiento económico y desarrollo humano en Ecuador. *Revista Sur Academia*, 8(15), 63-82. <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/850/902>
- Martínez, C., González, R. y Díaz Flores, M. (2018). Influencia de la dimensión ambiental de la Responsabilidad Social Corporativa en la innovación de las empresas manufactureras de México. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 11(3), 57-67. <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v11n3-2018/RIAF-V11N3-2018-5.pdf>

- Martos, M. (2018). Responsabilidad Social Corporativa. ¿Realidad o postureo? *Turismo y Sociedad*. 22, 25-44. <https://doi.org/10.18601/01207555.n22.02>
- Masaquiza, T., Palacios, A. y Moreno, K. (2020). Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación-Zona 3. *Revista Científica UISRAEL*, 7(3), 51-5. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.305>
- Medina, R., Franco, M.C., Torres, T., Velázquez, K., Valencia, M. y Valencia, A. (2017). La responsabilidad social universitaria en la actual sociedad del conocimiento. Un acercamiento necesario. MEDISUR. *Revista de Ciencias Médicas de Cienfuegos*, 15(6), 786-791. <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3781/>
- Mena, D., Espín, L. y Lascano, A. (2019). La perspectiva de género en el sector empresarial. Problemas, tendencias y buenas prácticas. *RevIISE - Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 13 (13), pp. 91-108. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553565464007>
- Mendoza, J., Abad, M. y García, L. (2021). La economía popular y solidaria: Un medio para reducir la vulnerabilidad socioeconómica. *Revista Multi-Ensayos*, 7(14), 15-27. <https://doi.org/10.5377/multiensayos.v7i14.12002>
- Mendoza, V. y Moreira, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 6(3), 608-620. DOI: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M. y Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>
- Mero, M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. *Polo de*

*Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 3(8), 84-102.  
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>

Ministerio del ambiente Ecuador (2018). *Estrategia nacional de educación ambiental para el desarrollo sostenible 2017 – 2030*. Ministerio del ambiente. <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/07/ENEA-ESTRATEGIA.pdf>

Minitab. (2022, 07 de julio). Minitab Statistical Software. <https://www.minitab.com/es-mx/products/minitab/>

Minu, A. y Vásquez, J. (2020). La seguridad y salud en el trabajo integrada en la responsabilidad social empresarial colombiana. [Tesis de grado, Universidad ECCI].

Montero, M. (2019). *Caracterización organizacional de las cooperativas de vivienda del cantón Quito y propuesta de políticas públicas para el segmento en el marco de la economía popular y solidaria*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/705>

Moposita, M., Tapia, E., y León, A. (2021). Influencia de la responsabilidad social corporativa en el desempeño de los gobiernos parroquiales rurales de la provincia de Tungurahua. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(5), 55-64. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.5.650>

Mora, M. y Martínez, F. (2018). Desarrollo local sostenible, responsabilidad social corporativa y emprendimiento social. *Revista Equidad y Desarrollo*, (31), 27-46. <https://doi.org/10.19052/ed.4375>

Morales, A. (2018). El Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito del Ecuador a través de la historia. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/sistema-cooperativo-ecuador.html>

- Morales, S. y Reyes, M. (2020). La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en el sector bancario. *Revista Brazilian Journals of Business*, 3(1), 49-77. <https://doi.org/10.34140/bjbv3n1-004>
- Moreno, C., Mora, V., y Pacheco, A. (2021). La comunicación empresarial como herramienta de apoyo en la gestión y desarrollo de las empresas. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 4(1), 115-121. <https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/355>
- Moreno, C., y López, M. (2018). Gestión a través de un control administrativo en cooperativas de transporte urbano en la ciudad de Guayaquil. *Universidad Y Sociedad*, 10(5), 274-279. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1056>
- Moreno, S. (2022). *Gestión administrativa y cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, 2021*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83018>
- Muñoz, J., y Napán, A. (2021). Gestión de calidad y su relación con la formación académica del Piloto civil. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(1), 44–61. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1212>
- Muñoz, S., Cueva, B., Suárez, S. y Gomezjurado, M. (2022). La economía social y solidaria en el desarrollo local. *Revista Alfa Publicaciones*, 4(1.2), 21-34. <https://doi.org/10.33262/ap.v4i1.2.172>
- Navas, W., Casa, N. y Chisag, G. (2022). La responsabilidad social empresarial medida por la norma ISO 26000. Caso de estudio. *Revista Sigma*, 10(1), 138-156. <https://doi.org/10.24133/ris.v10i01.2928>
- Núñez, K., y Llamoctanta, O. (2020). Relación de la planificación estratégica y la gestión administrativa en la gerencia de distribución del centro de aplicación de productos unión, Lima – 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5(1), 9 – 21. [doi.org/10.17162/riva.v5i1.1278](https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1278)

- Ochoa, E., Pinda, B., León, M. y Mayorga, J. (2019). Estructura organizacional y gestión administrativa: diagnóstico en la cooperativa de ahorro y crédito “San Francisco Ltda.”, Agencia Puyo. *Revista Dilemas Contemporáneos*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v28i1.1669>
- Olaya, J., Rojas, A. y Gutiérrez, H. (2020). Responsabilidad Social en la Universidad Santiago de Cali. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(3), 65-83. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/33354>
- Organización de las Naciones Unidas. Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. 2006. <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>
- Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) (2020). Manual de gestión estratégica de las EFS. Departamento Federal de Asuntos Económicos. <https://www.idi.no/elibrary/well-governed-sais/strategy-performance-measurement-reporting/979-manual-de-gestion-estrategica-version-0/file>
- Organización Internacional de Normalización (2010) *ISO 26000:2010. Orientación sobre Responsabilidad social*. <https://www.iso.org/standard/42546.html>
- Ormaza, J., Ochoa, J., Quevedo, J. y Ramírez, F. (2020). Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje desde la Agenda 2030. *Revista de Ciencia Sociales (Ve)*, 16 (3). <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i3.33241>
- Ortiz, C. (2017). *Elementos de RSE (responsabilidad social empresarial) que debe incorporar la empresa privada como aporte a la consolidación de la paz en Colombia*. [Tesis de grado, Universidad militar Nueva Granada]. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/16231>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1). 227-232. [http://www.intjmorphol.com/es/resumen/?art\\_id=4049](http://www.intjmorphol.com/es/resumen/?art_id=4049)

- Pajuelo, B. (2022). *Cumplimiento de los estándares GRI en los reportes de sostenibilidad corporativa de las empresas del sector eléctrico supervisadas por la SMV en el periodo 2019*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/22614>
- Palma, S. (2022). *Proceso administrativo y el sistema de ventas de la microempresa Lubrirepuestos “el Sambo” del cantón la libertad, provincia Santa Elena, año 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6801>
- Peña, D., Milligan, K. y Galarza, E. (2022). Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa Moto Taxi de Puerto López. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 136-151. <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2563>
- Peña, D., Sánchez, K. y Sancan, M. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUNDO*, 6, 120-131. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1626>
- Peña, I. (2018). *La importancia de la seguridad y salud en el trabajo como factor de la responsabilidad social en las empresas*. [Tesis de posgrado, Universidad Militar Nueva Granada]. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/18111/Pen%C3%83aDiazIrmaJohanna2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Peñafiel, J., Pibaque, M. y Pin, J. (2019). La importancia de la planificación estratégica para las pequeñas y medianas empresas (PYMES). *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria). Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP)*, 4(1 ESPECIAL), 107-133. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i1 ESPECIAL.105>
- Peñaherrera, J. y Luque, A. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, (138), 1-17. <https://doi.org/10.5209/reve.73870>

- Pérez, F., Gargallo, A., y Esteban, M. (2019). Prácticas de RSE en cooperativas. Experiencias y resultados mediante el estudio de casos. CIRIEC-España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 97, 137-178. <https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.97.11043>
- Piedra, A., Hinojosa, A., Guevara, M. y Erazo, J. (2019). Responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador: una medición desde la web. *Telos*, 21(3), 612-642. <https://doi.org/10.36390/telos213.07>
- Piedra, A., Hinojosa, A., Guevara, M. y Erazo, J. (2019). Responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador: una medición desde la web. *Revista Telos*. 21(3), 618-642. <https://doi.org/10.36390/telos213.07>
- Pinedo, S. (2022). *Gestión administrativa y logro de objetivos institucionales en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas Yurimaguas, 2021*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81718>
- Prieto, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Revista Javeriana*, 18(46), 56-82. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-46.umdi>
- Quezada, H. (2022). *Gestión administrativa y calidad educativa en la Institución Educativa 6094 Santa Rosa de Chorrillos, 2021*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88202>
- Quispe, B. (2022). *Gestión administrativa y su relación con el proceso de adquisición en el sistema de abastecimientos de la municipalidad distrital de Chucuito, periodo 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI]. <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1442>

- Rangel, L., Hinojosa, J. y Sierra, J. (2022). Imagen de Responsabilidad Social Corporativa e Intención de Compra Millennial. *Investigación administrativa*, 51(129). [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-76782022000100006&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-76782022000100006&script=sci_arttext)
- Revilla, D. (2018). Evaluación de la calidad de servicio de una empresa de transporte de carga y encomiendas en la ciudad de Chiclayo 2017. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1485>
- Reyes, P., y Leal, R. (2019). Responsabilidad social corporativa desde la contabilidad: un mapeo sistemático de la literatura para Colombia. *Apuntes contables*, (24). <https://doi.org/10.18601/16577175.n24.11>
- Reyes, Y., Samacá, D., y Arellano, R. (2022). Estrategia digital para el fortalecimiento de la participación cooperativa de los asociados de USTACOOOP. [Tesis de pregrado, Universidad Santo Tomás]. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/45936>
- Rincón, Y., Montoya, D., y Vélez Patiño, P. (2018). Estrategias de Responsabilidad Social Empresarial en organizaciones del sector construcción en Medellín. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 8(16), 79-94.
- Ríos, R., Sancho, F. y Tortosa, J. (2020). La importancia de la responsabilidad social corporativa en centros deportivos. *Actividad física y deporte: ciencia y profesión*, (33), 21-36. <https://colefcafecv.com/revistas/actividad-fisica-y-deporte-revista-33/>
- Rivadeneira, J. (2015). *Diagnóstico y propuesta de un Programa de Responsabilidad social como estrategia en la gestión de recursos humanos de la empresa TUPERWARE del Ecuador, en la ciudad Quito, en el período 2014-2015*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/9888>

- Rodríguez, A., Calle, C., Durán, N., Zöller, B. y Pons, A. (2021). Responsabilidad social corporativa en los centros de la red hospitalaria de utilización pública de Cataluña. *Gaceta Sanitaria*, 35, 67-71. [10.1016/j.gaceta.2019.06.001](https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2019.06.001)
- Rodríguez, J. y Hernández, J. (2019). Los principios cooperativos desde el dilema ético y el grado de aplicabilidad. *Aletheia. Revista de Desarrollo Humano, Educativo y Social Contemporáneo*, 11(1), 107-124. <https://aletheia.cinde.org.co/index.php/ALETHEIA/article/view/550/>
- Rodríguez, L. (2022). Ética corporativa: algunos aspectos clave en su implantación. *Encuentros Multidisciplinarios*, 71, 1-14. <http://www.encuentros-multidisciplinares.org/revista-71/luis-rodriguez.pdf>
- Rodríguez, L. (2022). *Propuesta de mejora del clima laboral y proceso administrativo en el micro y la pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: caso bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25913>
- Rojas, S. (2020). *Análisis de la gestión administrativa en la municipalidad distrital de san juan bautista, Maynas, Loreto" año 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad privada de la Selva Peruana]. <http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/218>
- Romero, C., Morales, G., Antezana, S. y Osorio, A. (2021). Gestión administrativa y práctica preprofesional en los estudiantes de las 7 carreras profesionales del IESTP Manuel Seoane Corrales, SJL. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7363. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.853](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.853)
- Roy, I., Rivas, R., Pérez, M. y Palacios, L. (2020). Correlación: no toda correlación implica causalidad. *Revista Alergia México*, 66(3). <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/651>

- Ruiz, V. (2022). Liderazgo directivo y gestión administrativa de las instituciones educativas públicas del nivel inicial ugel 01 de Lima. *Revista Gobernanza*, 5(17), 321-334. <https://doi.org/10.47865/igob.vol5.n17.2022.181>
- Sáenz de la Cuesta, F. y Moreno, E. (2020). Indicadores de la sostenibilidad urbana en Bilbao, País Vasco, España. *Revista de Alimentación Contemporánea y Desarrollo Regional*, 30(56), 1-30. <https://www.ciad.mx/estudiosociales/index.php/es/article/view/963>
- Salas, R. (2018). Uso del ciclo de Deming para asegurar la calidad en el proceso educativo sobre las Matemáticas. *Revista Ciencia UNEMI*, 11(27), 8-19. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol11iss27.2018pp8-19p>
- Salazar, F. y Suarez A. (2021). *La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del cliente en una cooperativa de ahorro y crédito de Lima durante el periodo 2019* [Tesis de grado, Universidad de Piura]. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/5192>
- Salguero, N. y García, C. (2018). Gestión administrativa eficiente. *Polo del conocimiento*, 3(9), 331-342. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/748/923>
- Sánchez, T. (2022). *Proceso administrativo y la eficacia de gestión en la guardia médica-administrativa de un instituto de medicina legal, Lima, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92747>
- Slacik, J. y Greiling, D. (2020). Cobertura de indicadores G4 en GRI-informes de sostenibilidad por Utilidades eléctricas. *Journal of Public Budgeting, Accounting & Financial Management*, 32(3), 359-378. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JPBAFM-06-2019-0100/full/html>

- Soledispa, X., Pionce, J. y Sierra, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 280-294. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>
- Suárez, A. y Orejuela, D. (2018). *Gestión para la ampliación de infraestructura en el área de producción de la empresa Leather Word Shoes en la ciudad santiago de Cali*. [Tesis de grado, Fundación Universitaria Católica LUMEN GENTIUM]. [https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/1233/GESTI%C3%93N\\_PARA\\_AMPLIACI%C3%93N\\_INFRAESTRUCTURA\\_%C3%81REA\\_PRODUCCI%C3%93N\\_EMPRESA\\_LEATHER\\_WORD\\_SHOES\\_CIUADAD\\_SANTIAGO\\_CALI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/1233/GESTI%C3%93N_PARA_AMPLIACI%C3%93N_INFRAESTRUCTURA_%C3%81REA_PRODUCCI%C3%93N_EMPRESA_LEATHER_WORD_SHOES_CIUADAD_SANTIAGO_CALI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Suárez, B., y Maggi, B. (2010). Escala de Likert en el nivel de conocimiento de Diabetes Tipo 2 en la provincia de Santa Elena. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 8(1), 78-83. <https://doi.org/10.26423/rcpi.v8i1.346>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2022). Disposiciones para la aplicación de la Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios No Solicitados. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/SEPS-SGD-IGT-2022-19677-OFC.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS] (2021). Rendición de cuentas 2021. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/SEPS-Rendicion-de-Cuentas-2021.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. [SEPS] (2022). *¿Qué es la SEPS?*. <https://www.seps.gob.ec/institucion/que-es-la-seps/>
- Tapia, C. (2020). *Responsabilidad social empresarial como oportunidad de mejora en la gestión de la cooperativa de ahorro y crédito Señor de Girón*.

- [Tesis de posgrado, Universidad Politécnica Salesiana].  
<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19400>
- Tapia, F. (2021). *Introducción a la RSE en una empresa de Catamarca, diseño de tablero de control*. [Tesis de pregrado, Universidad siglo 21].  
<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/21214>
- Torres, M., Santana, J., Farías, R. y Álvarez, C. (2020). *Reporte de sostenibilidad como herramienta de gestión*. [Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Católica del Perú].  
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16185>
- Torres, Y. (2021). *Análisis de la gestión administrativa de la empresa Ingenieros y Soluciones s. RL, Chiclayo-2019*. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7856>
- Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina (2022). Actos de competencia desleal tipificados en la Decisión 486.  
<https://www.tribunalandino.org.ec/libros/Cuaderno%20Judicial%20004-2022,Proceso13-IP-2021,actosdecompetenciadeslealtipificadosenlaDecisio%CC%81n486.pdf>
- Tumbaco, A. y Soriano, F. (2019). *Voluntariado como alternativa de Desarrollo Social*. [Tesis de grado, Universidad Estatal Península de Santa Elena].  
<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/4777>
- Urquiza, W. (2022). *Gestión Administrativa y procedimientos de liquidación de beneficios sociales en la Corte Superior de Justicia de Cañete. Lima. 2019*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41327>
- Valenzuela, N., Buentello, C., Villarreal, V., y Ruiz, C. (2020). Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 7(1),

129-141.

<https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/206>

Vasconez, F., y Torres, L. (2018). Minería en el Ecuador: sostenibilidad y licitud. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 6(2), 83-103. <http://www.revflacso.uh.cu/index.php/EDS/article/view/269>

Vásquez, A., Morales, H., Silva, J., García, O. y Rivas, R. (2021). La Responsabilidad Social Universitaria: Herramienta para potenciar el nivel de cultura ambiental. *Revista Hacedor*. 5(1), 1-15. <https://doi.org/10.26495/rch.v5i1.1616>

Vásquez, M., Zambrano, T. y Muñoz, M. (2020). Responsabilidad social corporativa: estrategia empresarial para el desarrollo sostenible. *Revista científica multidisciplinaria arbitrada YACHASUN*, 4(6), 1-7. <https://doi.org/10.46296/yc.v4i6.0020>

Verde, A. (2022). *La Responsabilidad Social Corporativa. Reto para la Contabilidad financiera*. [Trabajo de grado, Universidad del País Vasco]. <https://addi.ehu.es/handle/10810/57051>

Vergara, M. (2021). Evaluando la presencia de las Bases Curriculares en Chile: diseño de una escala de Likert. *Reaxion*, 9 (1). [http://reaxion.utleon.edu.mx/Art\\_Evaluando\\_la\\_presencia\\_de\\_las\\_Bases\\_Curriculares\\_en\\_Chile\\_diseno\\_de\\_una\\_escala\\_de\\_Likert.html](http://reaxion.utleon.edu.mx/Art_Evaluando_la_presencia_de_las_Bases_Curriculares_en_Chile_diseno_de_una_escala_de_Likert.html)

Vidal, G. (2020). *Propuesta de un plan de responsabilidad social empresarial para la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7172>

Villacis, A., Prado, S., Cedeño, J. y Morales, L. (2018). Administración, una herramienta de la planificación. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 2(1), 737-751. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/158>

- Villarroel, V. y Santillán, W. (2021). La mujer en cargos de dirección empresarial en los diferentes contextos laborales. *AlfaPublicaciones*, 3(2.1), 85–99. <https://doi.org/10.33262/ap.v3i2.1.51>
- Villegas (2019). *Gestión administrativa de la municipalidad provincial de anta departamento de Cusco, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco]. <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3321>
- Viñarás, M., Barceló, J. y Rodríguez, J. (2021). El diálogo en la relación con los grupos de interés en la gestión de la RSC y su influencia en la materialidad. *Inclusiones. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 8, 615-635. <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/2637>
- Zambrano, L. (2018). *La toma de decisiones en la gestión administrativa de la empresa Arsaico cía. Ltda. Cantón chambo, período 2016*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo] <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4578>

## ANEXOS

### Anexo 1. Solicitud de expertos



**Asunto:** Solicitud de experto para la validación de instrumentos de la investigación

**Ing. Edison Vicente Zambrano Lucas**

**Supervisor de ventas de la empresa Talika & Moda de Manta**

**Presente.-**

Por medio de la presente reciba un afectuoso y cálido saludo, augurándoles los mejores éxitos en su vida cotidiana.

Motivados por su reconocida formación profesional e investigativa, nos complace dirigirnos hacia usted en solicitud de su apreciada colaboración de experto para la validación de los ítems y del cuestionario que servirá para recolectar información para el desarrollo de la tesis cuyo tema se denomina: **“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COACMES”** informe de trabajo de integración curricular previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas.

Su valiosa ayuda consistirá en la evaluación y validación de cada una de las preguntas de la entrevista, de los ítems correspondiente al cuestionario que serán aplicados dentro de la investigación.

Nos despedimos muy encarecidamente, agradeciendo su atenta colaboración y disposición ante lo solicitado.

Atentamente

Jennifer Estephanía Salvatierra Zambrano

Maoly Monserrate Zambrano Lucas

**ESTUDIANTE INVESTIGADORA**

**ESTUDIANTE INVESTIGADORA**

## Anexo 2. Coeficiente del Conocimiento

Ítems	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10
Administración de Empresas	10	10	9	10	10	10	10	10	10	7
Gestión administrativa	9	9	9	9	10	8	8	10	9	6
Desarrollo sostenible y sustentable	8	9	8	9	9	7	8	9	8	7
Responsabilidad Social Corporativa	9	10	9	8	9	8	10	8	10	6
Cooperativas de Ahorro y Crédito	8	10	7	7	6	6	10	6	10	8
Instrumentos de recolección de información (Encuesta, entrevista, ficha de observación, etc)	10	9	9	10	10	10	10	10	10	7
<b>Suma</b>	54	57	51	53	54	49	56	53	57	41
<b>Total promediado</b>	9,0	9,5	8,5	8,8	9,0	8,2	9,3	8,8	9,5	6,8
<b>Kc (valoración * 0,1)</b>	0,90	0,95	0,85	0,88	0,90	0,82	0,93	0,88	0,95	0,68

**Anexo 3.** Fuentes de argumentación

<b>Fuentes de argumentación/Expertos</b>	<b>ALTO (A)</b>	<b>MEDIO (M)</b>	<b>BAJO (B)</b>
Investigaciones teóricas y/o experimentales relacionadas con el tema.	0.3	0.2	0.1
Experiencia obtenida en la actividad profesional (pregrado y postgrado)	0.5	0.4	0.2
Análisis de la literatura especializada y publicaciones de autores nacionales.	0.05	0.05	0.05
Análisis de la literatura especializada y publicaciones de autores extranjeros.	0.05	0.05	0.05
Conocimiento del estado actual de la problemática en el país y en el extranjero.	0.05	0.05	0.05
Intuición.	0.05	0.05	0.05
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0.8</b>	<b>0.5</b>

**Fuente:** Burguet et al. (2019)

## Anexo 4. Suma de ponderaciones

Fuentes de argumentación/Expertos	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10
<b>Investigaciones teóricas y/o experimentales relacionadas con el tema.</b>	0,2	0,3	0,2	0,2	0,3	0,2	0,3	0,3	0,3	0,1
<b>Experiencia obtenida en la actividad profesional (pregrado y postgrado)</b>	0,4	0,5	0,5	0,4	0,5	0,5	0,4	0,5	0,4	0,4
<b>Análisis de la literatura especializada y publicaciones de autores nacionales.</b>	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05
<b>Análisis de la literatura especializada y publicaciones de autores extranjeros.</b>	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05
<b>Conocimiento del estado actual de la problemática en el país y en el extranjero.</b>	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05
<b>Intuición.</b>	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05
<b>Ka (Suma de ponderaciones)</b>	0,80	1	0,90	0,80	1	0,90	0,90	1	0,90	0,70

**Anexo 5. Coeficiente de K**

<b>Expertos</b>	<b>Kc</b>	<b>Ka</b>	<b>K= 0,5(kc+ka)</b>	<b>Valoración</b>
1	0,9	0,8	0,85	Alta
2	0,95	1	0,98	Alta
3	0,85	0,9	0,88	Alta
4	0,88	0,8	0,84	Alta
5	0,9	1	0,95	Alta
6	0,82	0,9	0,86	Alta
7	0,93	0,9	0,92	Alta
8	0,88	1	0,94	Alta
9	0,95	0,9	0,93	Alta
10	0,68	0,7	0,69	Baja

**Anexo 6.** Formato de validación de las preguntas de la entrevista.

Se solicita estimar con valores del 1 al 5 los ítems correspondientes a la estructura de la entrevista que se pretender aplicar al gerente de la Cooperativa COACMES

							
FICHA PARA LA VALIDACIÓN DE LA ENTREVISTA							
INFORMACIÓN GENERAL DEL EXPERTO							
<b>Fecha</b>							
<b>Nombres y apellidos</b>							
<b>Cargo/ocupación</b>							
<b>Dirección</b>							
<b>Teléfono</b>							
<p><b>Objetivo:</b> El objetivo es por medio de su criterio y conocimiento seleccionar las preguntas más idóneas para estructurar una entrevista que será parte de un diagnóstico. El experto en cuestión deberá colocar una X en la casilla que el considere pertinente, como parte de la evaluación de cada una de las interrogantes.</p>							
CUERPO DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN							
ENTREVISTA							
Preguntas		Escala					Observaciones
		1	2	3	4	5	
1	¿Cuántos años de actividad financiera tiene la cooperativa dentro del mercado?						
2	¿Conoce Ud. sobre temas referentes a la responsabilidad Social Corporativa y de gestión administrativa?						
3	¿Es la Responsabilidad Social Corporativa una razón de ser para esta organización? ¿Por qué?						
4	Se dice que las Cooperativas son naturalmente socialmente Responsables por el carácter que tienen, entonces, ¿Cómo la COACMES aplica la Responsabilidad Social?						
5	¿Cuál cree usted que es la importancia de aplicar la RSC en la cooperativa?						

6	¿Cómo sus empleados evidencian que son socialmente responsables con ellos? ¿A través de qué?						
7	Según la experiencia que ha tenido con sus empleados, en qué los beneficia a ellos que la Cooperativa sea socialmente responsable en cada una de las acciones?						
8	¿Considera que la Responsabilidad Social Corporativa es un factor clave para que la organización como tal tenga éxito y mayor productividad? Por qué?						
9	¿Creen que han aplicado la Responsabilidad Social Corporativa en su gestión administrativa?						
10	¿Consideran que los procesos de la Gestión administrativa como lo son planificar, organizar, direccionar y controlar, van acordes a los lineamientos que sigue la RSC?						
11	¿En cuál de los procesos de la gestión administrativa dentro de la Cooperativa aplican la RSC?						
12	¿Consideran que la gestión administrativa de su Cooperativa está orientada a generar un beneficio ambiental, social y económico a sus partes interesadas?						

## Anexo 7. Preguntas de la entrevista validadas

Nº de ítems	Nº de expertos									Desviación típica	Media	Concordancia
	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	0,5000	2,33	0,47
2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	0,4410	3,78	0,76
3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	0,5270	4,44	0,89
4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	0,5000	4,67	0,93
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0,0000	5,00	1,00
6	4	5	4	4	3	4	3	4	4	0,6009	3,89	0,78
7	1	1	2	3	2	1	2	3	2	0,7817	1,89	0,38
8	2	2	3	3	3	3	2	2	2	0,5270	2,44	0,49
9	4	3	5	4	5	5	4	4	4	0,6667	4,22	0,84
10	4	4	3	5	5	5	5	5	5	0,7265	4,56	0,91
11	3	4	5	4	3	3	4	4	4	0,6667	3,78	0,76
12	5	4	5	5	4	4	5	5	5	0,5000	4,67	0,93

**Anexo 8.** Formato de la entrevista validada por los expertos



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ  
“MANUEL FÉLIX LÓPEZ”**

**Responsables:** Jennifer Estephanía Salvatierra Zambrano y Maoly Monserrate Zambrano Lucas

**Esta entrevista es dirigida al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COACMES, con la finalidad de poder diagnosticar el cumplimiento que actualmente mantienen respecto a la responsabilidad social Corporativa en su gestión administrativa y cada uno de sus procesos (Planificar, Organizar, Dirigir, Controlar).**

1. ¿Qué conoce usted sobre la Responsabilidad Social Corporativa y Gestión Administrativa?
2. ¿Considera usted que la Responsabilidad Social Corporativa es una razón de ser para esta cooperativa? ¿Por qué?
3. Se dice que las Cooperativas son socialmente Responsables por el carácter que tienen, entonces, ¿Cómo la COACMES aplica la Responsabilidad Social Corporativa?
4. ¿Cuál cree usted que es la importancia de aplicar la RSC en la cooperativa?
5. ¿Qué estrategias implementan para que sus colaboradores y socios evidencien que son socialmente responsables con sus acciones?
6. ¿De qué manera la Responsabilidad Social Corporativa aporta a la gestión administrativa de la Cooperativa?
7. ¿Qué procesos de la Gestión administrativa considerando que son planificar, organizar, dirigir y controlar, van direccionados con la responsabilidad social corporativa?

8. ¿Cuáles son los principales beneficios que la Cooperativa obtiene al momento de aplicar la responsabilidad social corporativa dentro de su gestión administrativa?
9. ¿Consideran que la gestión administrativa de su Cooperativa está orientada a generar un beneficio ambiental, social y económico a sus partes interesadas?

R e s p o n s a b i l i d a d S o c i a l C o r p o r a t i v a	Dimensión	Ítems	Autores								230	
			Aciar (2019)	Can ales y Ruiz (2020)	Far án (2020)	Torr es et al. (2020)	Bautist a y Angure n (2021)	Tap ia (2021)	Ver de (2022)	Rodríguez (2022)	Andre ucci (2021)	TOTAL
ECONÓMICA		Presencia en el mercado	x	x	x	x	x	x			x	7
		Prácticas de adquisición.	x	x	x				x			4
		Anticorrupción.	x		x	x		x		x		5
		Competencia desleal	x		x		x			x	x	5
		Responsabilidad fiscal								x		1

**Anexo 9.** Reducción de ítems de la dimensión económica

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

## Anexo 10. Reducción de ítems de la dimensión Social

Responsabilidad Social Corporativa	Dimensión	Ítems	Autores								TOTAL	
			Aciar (2019)	Canales y Ruiz (2020)	Farfán (2020)	Torres et al. (2020)	Pajuelo (2022)	Bautista y Anguren (2021)	Tapiá (2021)	Verde (2022)		Rodríguez (2022)
		Relación trabajador empresa.	x	x	x		x	x	x	x		7
		Formación y enseñanza	x	x	x	X			x			5
		Diversidad e igualdad de oportunidades	x	x	x	X	x	x	x		x	8
		No discriminación	x		x	X	x				x	5
		Trabajo forzoso u obligatorio	x		x		x	x			x	5
		Prácticas en materia de seguridad	x		x		x					3
		Derechos de los pueblos indígenas	x		x						x	3
		Evaluación de los derechos humanos	x		x	X	x				x	5
		Comunidades locales	x		x	X	x				x	5
		Evaluación social de los proveedores	x	x	x		x			x		5
		Salud y seguridad de los clientes	x		x	x		x			x	5
		Privacidad del cliente	x		x							2



**Anexo 11.** Reducción de ítems de la dimensión ambiental

## Anexo 12. Reducción de ítems de la dimensión planificación

GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIMENSIÓN	INDICADORES	AUTORES												Total	
			Coque (2016)	Torres (2021)	Rodríguez (2022)	Sánchez (2022)	Cajao et al. (2016)	Gu tiérrez y Yarin (2022)	Cochea (2022)	Pinedo (2022)	Callie (2022)	Urquizo (2022)	Gordillo (2022)	Quezada (2022)		Huamán (2022)
Planificación	Valores corporativos	X														1
	Estrategias	X	X	X			X	X	X	X		X				7
	Misión		X		X	X		X	X							5
	Visión		X		X	X			X							4
	Objetivos			X	X	X	X		X	X		X	X	X		9
	Políticas		X	X			X			X						4
	Recursos											X				1
	Actividades											X				1
	Procesos												X			1
	Programas												X			1
	Integración												X			1
	Diagnóstico situacional													X		1
Elaboración de planes													X	X	2	

	Presupuesto														X	1
	Metas								X						X	2
	Administración estratégica														X	1

Elaborado por: Autoras de la investigación

G E S T I Ó N A D M I N I S T R A T I V A	DIMENSIÓN	INDICADORES	AUTORES														
			C o q u e (2 0 1 6)	Del ga do (20 19)	S á n c h e z (2 02 2)	C a j a o e t a l. (2 01 6)	P a l m a ( 20 22 )	Gu t i é r e z y Y a r i n (20 22)	C o c h e a (2 0 2 2)	P i n e d o (20 22)	Call e (20 22)	Gordil lo (2022)	Queza da (2022)	Huam án (2022)	Qu is pe (2 02 2)	R o j a s (2 0 2 0)	To tal
Organización	Funciones	X	X			X				X							4
	Responsabilidades	X						x									2
	División de trabajo		X	x					X								3
	Coordinación		X	X				x			x		X				5
	Estructura organizacional				X	X	X			x		X	X	X	x		8
	Distribución responsable de recursos									X		x			x		3
	Recursos humanos				X												1
	Documentos de gestión												x				1



I S T R A T I V A				1 )														
	Dirección	Toma de decisiones	X			X		X		X	X							5
		Comunicación	X				X	X	X				X	X	X			7
		Motivación	X	X			X	X		X		X		X	X	X	X	10
		Liderazgo	X	X		X	X		X			X	X	X	X	X	X	11
		Trabajo en equipo				X		X			X	X		X	X		X	7
		Productividad								X								1
		Clima laboral												X				1
		Logro de objetivos												X				1
Comportamiento organizacional													X		X	2		

**Anexo 14.** Reducción de ítems de la dimensión dirección

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIMENSIÓN	INDICADORES	AUTORES														Total	
			Rodríguez (2022)	Navarro y Correa (2021)	Sánchez (2022)	Torres (2021)	Romero (2022)	Palma (2022)	Gutiérrez y Yarin (2022)	Cochea (2022)	Pinedo (2022)	Calle (2022)	Urquiza (2022)	Gordillo (2022)	Quezada (2022)	Huamán (2022)		Quispe (2022)
Control	Retroalimentación	X		X														2
	Rectificación	X			X			X					X					4
	Supervisión					x	x			x						x		4
	Determinación de estándares o metas							X							X	X		3
	Evaluación		x			X				X	X			X		X		6
	Medición		X	x									X	X	x			5
	Resultados				X					x			X					3
	Verificación	X							X									2
	Control preventivo											X						1
	Capacitación											X						1

		Desempeño											X					1
		Inspección											X					1
		Regulación												X				1
		Cumplimiento de objetivos													x			1

**Anexo 15.** Reducción de ítems de la dimensión control

**Elaborado por:** Autoras de la investigació

## Valoración de los expertos para los indicadores de la responsabilidad social corporativa y la gestión administrativa.

**Anexo 16.** Ficha para la valoración de los ítems de la variable responsabilidad social corporativa y gestión administrativa para la formulación del cuestionario.

						
FICHA PARA LA SELECCIÓN DE INDICADORES DE LA RSC						
INFORMACIÓN GENERAL DEL EXPERTO						
<b>Fecha</b>						
<b>Nombres y apellidos</b>						
<b>Cargo/ocupación</b>						
<b>Dirección</b>						
<b>Teléfono</b>						
<p><b>Objetivo:</b> El objetivo es por medio de su criterio y conocimiento seleccionar los indicadores más idóneos para la estructuración de las preguntas que serán plasmadas en la encuesta. El experto en cuestión deberá colocar una X en la valoración que el considere pertinente.</p> <p>Considerando que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 1 = Muy en desacuerdo;</li> <li>● 2 = En desacuerdo</li> <li>● 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo</li> <li>● 4 = De acuerdo</li> <li>● 5 = Muy de acuerdo.</li> </ul>						
CUERPO DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN						
VARIABLE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA						
Dimensiones	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
Económica	Presencia en el mercado					
	Prácticas de adquisición					
	Anticorrupción					
	Competencia desleal					
	Relación trabajador empresa.					

Social	Formación y enseñanza					
	Diversidad e igualdad de oportunidades					
	No discriminación					
	Trabajo forzoso u obligatorio					
	Prácticas en materia de seguridad					
	Derechos de los pueblos indígenas					
	Evaluación de los derechos humanos					
	Comunidades locales					
	Evaluación social de los proveedores					
	Salud y seguridad de los clientes					
	Privacidad del cliente					
	Cumplimientos socioeconómicos					
Ambiental	Biodiversidad					
	Emisiones					
	Efluentes y residuos					
	Cumplimiento ambiental					
	Evaluación ambiental de los proveedores					
	Producto y servicios					
	Transporte					
<b>VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>						
Dimensiones	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
Planificación	Estrategias					
	Misión y Visión					
	Objetivos					
	Políticas					
	Elaboración de planes					
	Metas					
Organización	Funciones					
	Responsabilidades					
	División de trabajo					
	Estructura organizacional					
	Coordinación					
	Distribución responsable de recursos					
Dirección	Toma de decisiones					
	Comunicación					
	Motivación					
	Liderazgo					
	Trabajo en equipo					
	Comportamiento organizacional					
Control	Retroalimentación					
	Rectificación					
	Evaluación					
	Determinación de estándares o metas					
	Supervisión					
	Medición					
	Resultados					

	Verificación					
--	--------------	--	--	--	--	--

**Anexo 17.** Selección de los indicadores de la Responsabilidad Social Corporativa para la formulación del cuestionario

Dimensión	Nº de ítems	Nº de expertos									Desviación típica	Media	Concordancia
		1	2	3	4	5	6	7	8	9			
Dimensión	1	4	2	4	2	3	4	4	3	3	0,833	3,222	0,64
	2	2	3	4	4	2	3	3	4	3	0,782	3,111	0,62
	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	0,601	4,111	0,82
	4	5	5	5	3	3	4	4	5	3	0,928	4,111	0,82
SOCIAL	1	5	4	4	5	4	5	4	5	5	0,527	4,556	0,91
	2	3	3	3	4	3	4	4	3	2	0,667	3,222	0,64
	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	0,527	4,556	0,91
	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	0,667	3,222	0,64
	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0,500	4,667	0,93
	6	2	2	2	3	2	3	3	3	2	0,527	2,444	0,49
	7	4	4	3	4	5	3	3	2	3	0,882	3,444	0,69
	8	4	4	4	5	3	3	4	2	3	0,882	3,556	0,71
	9	5	5	5	4	3	5	3	5	4	0,866	4,333	0,87
	10	3	3	3	4	4	5	5	2	3	1,014	3,556	0,71
	11	5	5	5	4	4	5	4	5	5	0,500	4,667	0,93
	12	3	4	4	3	3	3	4	3	3	0,500	3,333	0,67
	13	3	3	3	2	3	4	4	3	4	0,667	3,222	0,64
AMBIENTAL	1	4	4	4	4	5	5	4	5	4	0,500	4,333	0,87
	2	3	5	4	3	4	5	2	4	3	1,000	3,667	0,73
	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	0,500	4,333	0,87
	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	0,500	4,667	0,93
	5	3	3	3	4	3	3	2	4	4	0,667	3,222	0,64
	6	5	5	4	3	4	3	2	3	4	1,000	3,667	0,73
	7	3	2	2	2	3	2	3	3	3	0,527	2,556	0,51

## Anexo 18. Selección de los indicadores de la gestión administrativa para la formulación del cuestionario

Dimensión	Nº de ítems	Nº de expertos									Desviación típica	Media	Concordancia
		1	2	3	4	5	6	7	8	9			
Planificación	1	2	3	3	3	4	3	5	3	3	0,8333	3,22	0,64
	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0,0000	5,00	1,00
	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	0,5270	4,56	0,91
	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	0,5000	4,67	0,93
	5	2	4	2	3	3	3	2	3	2	0,7071	2,67	0,53
	6	4	4	3	4	3	4	3	3	3	0,5270	3,44	0,69
Organización	7	3	4	4	4	3	3	3	4	3	0,5270	3,44	0,69
	8	4	3	5	5	3	2	3	3	3	1,0138	3,44	0,69
	9	3	3	4	4	5	4	5	4	5	0,7817	4,11	0,82
	10	4	5	4	4	5	5	3	5	5	0,7265	4,44	0,89
	11	2	4	2	3	3	3	2	3	2	0,7071	2,67	0,53
	12	2	3	2	3	2	2	2	2	3	0,5000	2,33	0,47
Dirección	13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0,0000	5,00	1,00
	14	5	5	5	5	5	4	5	5	5	0,3333	4,89	0,98
	15	4	5	4	5	5	4	5	5	5	0,5000	4,67	0,93
	16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0,0000	5,00	1,00
	17	2	2	2	3	2	2	3	2	2	0,4410	2,22	0,44
	18	2	3	2	3	4	2	3	4	3	0,7817	2,89	0,58
Control	19	2	3	2	3	3	3	4	2	3	0,6667	2,78	0,56
	20	2	2	2	3	2	3	2	2	2	0,4410	2,22	0,44
	21	2	3	2	4	3	3	2	2	5	1,0541	2,89	0,58
	22	2	2	3	2	3	2	3	2	2	0,5000	2,33	0,47
	23	5	5	5	5	4	5	5	5	5	0,3333	4,89	0,98
	24	3	3	4	4	3	2	3	3	4	0,6667	3,22	0,64
	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0,0000	5,00	1,00
	26	4	5	4	4	5	5	5	5	5	0,5000	4,67	0,93

## Anexo 19. Encuesta de la RSC y Gestión Administrativa

ENCUESTA						
 						
FICHA PARA VALIDACIÓN DE INDICADORES DE LA RSC Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
INFORMACIÓN GENERAL DEL EXPERTO						
Fecha						
Nombres y apellidos						
Cargo/ocupación						
Dirección						
Teléfono						
<p><b>Objetivo:</b> El objetivo de la siguiente encuesta es obtener su percepción con relación a la responsabilidad social corporativa en la gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre perteneciente al Cantón Sucre, por ende, es importante que conteste cada una de las preguntas de forma sincera, pues la información recabada será un aspecto relevante para la realización de un trabajo de investigación. Donde;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 1 = Nunca</li> <li>● 2 = Casi Nunca</li> <li>● 3 = Algunas veces</li> <li>● 4 = Casi siempre</li> <li>● 5 = Siempre</li> </ul>						
CUERPO DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN						
Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
Competencia desleal	¿La Cooperativa de ahorro y crédito evita realizar malas prácticas o injurias contra la competencia?					
	¿La Cooperativa evita realizar malos comentarios/testimonios en contra de su competencia?					
	¿La Cooperativa evita realizar publicidad engañosa sobre los servicios que ofrece?					
Anticorrupción	¿La Cooperativa evita realizar actividad ilegal como sobornos, coima, extorsión?					
	¿La Cooperativa socializa sus políticas y/o procedimientos para evitar casos de corrupción?					
	¿La Cooperativa ha informado las políticas y/o procedimientos anticorrupción a los socios, empleados y comunidad a través de capacitaciones, conferencias ya sea de manera informal, email y/o volante?					

Diversidad e igualdad de oportunidad	¿La Cooperativa promueve la participación activa de personas con capacidades distintas?					
	¿La Cooperativa fomenta la equidad de género?					
	¿La Cooperativa respeta las diferencias culturales?					
	¿La Cooperativa ha emprendido o participado en proyecto que busquen favorecer a grupos en peligro de exclusión social, en aspectos tecnológicos y desarrollo económico?					
Comunidades locales	¿La cooperativa les motiva a participar en actividades de voluntariado que favorezcan al desarrollo comunitario?					
	¿La Cooperativa invierte en proyectos, eventos u obras sociales?					
	¿La Cooperativa impulsa y fomenta la educación formal, cooperativista, deportiva, y cultural hacia la sociedad?					
	¿La Cooperativa cumple sus expectativas como una institución comprometida con la sociedad?					
Relaciones trabajador-empresa	¿La Cooperativa incentiva a buenas prácticas de conductas y desarrollo de valores éticos?					
	¿La Cooperativa comunica las medidas o cambios generados en su actividad comercial?					
Trabajo forzoso u obligatorio	¿La Cooperativa evita ejecutar actividades que atenten contra la vida de las personas?					
Salud y seguridad al cliente	¿La Cooperativa ha promovido charlas sobre salud y seguridad?					
	¿La Cooperativa mantiene un canal para las quejas de los clientes?					
	¿La Cooperativa respeta los derechos de las personas?					
Cumplimiento ambiental	¿La Cooperativa ha participado en alguna actividad o campaña de protección ambiental?					
	¿La Cooperativa aplica políticas y prácticas que impulsen el cuidado y protección del medio ambiente?					
	¿La cooperativa contribuye a la generación de conciencia ambiental de la sociedad?					
	¿La Cooperativa promueve a través de diversos mecanismos la prevención de la contaminación y el cuidado del medio ambiente?					
	¿La Cooperativa desarrolla actividades de preservación del medio ambiente?					
Biodiversidad	¿La Cooperativa genera algún impacto a las especies del entorno?					
	¿La Cooperativa ha participado en campañas para la restauración de hábitat animal de la zona?					
Residuos	¿La Cooperativa genera residuos tóxicos como resultado de su actividad comercial?					
	¿La Cooperativa posee programas de reciclajes que minimicen los impactos ambientales negativos?					
<b>Preguntas</b>		<b>Escala</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Misión y visión	¿La misión y visión de la Cooperativa se sustentan en la razón de ser, valores, fundamentos éticos y tecnológicos, entre otros?					
	¿En la descripción de la misión y visión de la Cooperativa se muestra claramente el compromiso hacia las partes interesadas?					

	¿La misión y visión de la Cooperativa van orientadas al compromiso social, económico y ambiental?					
Objetivos	¿Los objetivos de la Cooperativa son de conocimiento público?					
	¿Los objetivos planificados contribuyen en el desarrollo de la comunidad?					
	¿Los objetivos de la Cooperativa colaboran a ofrecer un buen servicio?					
Políticas	¿La cooperativa establece metas, políticas y procesos que contribuyan a la ejecución de actividades socialmente responsables?					
División de trabajo	¿En la Cooperativa, se promueve la división de trabajo?					
	¿La delegación de funciones es clara?					
	¿En la Cooperativa se demuestra la organización de comisiones de trabajo y delegación de funciones?					
Estructura organizacional	¿Se respeta la jerarquía establecida en la cooperativa?					
	¿La infraestructura es adecuada para el buen funcionamiento de las actividades que ejerce la Cooperativa?					
Toma de decisiones	¿Se toma en consideración las quejas, observaciones o sugerencias presentadas por socios, empleados y la comunidad, en la búsqueda de soluciones a las problemáticas dadas?					
	¿En la Cooperativa se refleja una buena toma de decisiones que evidencie la correcta gestión y desarrollo de las actividades?					
Liderazgo	¿Se percibe un buen liderazgo en la Cooperativa?					
Comunicación	¿En la Cooperativa se propicia e impulsa a mantener un buen diálogo y comunicación?					
	¿Evidencia una comunicación adecuada que permita transmitir información de manera fluida y clara a sus socios, empleados y la comunidad?					
Motivación	¿La Cooperativa promueve espacios de formación profesional a través de talleres de capacitación sobre proyectos educativos?					
	¿La Cooperativa brinda facilidades por medio de plataformas virtuales para acceder a talleres/capacitaciones/proyectos?					
	¿La Cooperativa otorga reconocimientos por logros y buen desempeño laboral?					
Supervisión	¿Las actividades que la cooperativa realiza en beneficio de la comunidad son supervisadas por los directivos para un mejor resultado?					
Resultados	¿Se reporta información periódica sobre el cumplimiento de metas y objetivos?					
	¿La Cooperativa de ahorro y crédito realiza encuesta o estudios de opinión respecto a los servicios que brinda?					
	¿La cooperativa de ahorro y crédito demuestra calidad y eficiencia en la prestación del servicio brindado a la sociedad?					
	¿La Cooperativa demuestra en sus resultados el compromiso socialmente responsable hacia sus partes interesadas?					

## Anexo 20. Validación de los ítems de la variable de RSC.

Dimensión	Nº de ítems	Nº de expertos									Desviación típica	Media	Concordancia
		1	2	3	4	5	6	7	8	9			
Competencia desleal	1	4	4	5	5	4	4	5	4	5	0,527	4,444	0,89
	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	0,500	3,333	0,67
	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	0,500	4,667	0,93
Anticorrupción	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0,441	4,778	0,96
	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	0,527	3,556	0,71
	6	4	4	4	5	4	4	4	4	5	0,441	4,222	0,84
Diversidad e igualdad de oportunidades	7	5	4	4	5	4	5	4	5	5	0,527	4,556	0,91
	8	5	5	5	4	5	5	5	5	5	0,333	4,889	0,98
	9	5	5	5	4	5	4	4	4	4	0,527	4,444	0,89
	10	5	5	4	5	5	4	5	5	5	0,441	4,778	0,96
Comunidades locales	11	5	4	5	5	5	4	5	4	4	0,527	4,556	0,91
	12	4	4	5	4	5	4	5	5	5	0,527	4,556	0,91
	13	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0,441	4,778	0,96
	14	4	3	5	4	3	4	3	3	4	0,707	3,667	0,73
Relaciones trabajador-empresa	15	4	5	5	5	4	5	4	5	5	0,500	4,667	0,93
	16	4	5	5	4	5	5	5	5	5	0,441	4,778	0,96
Trabajo forzoso u obligatorio	17	5	5	4	4	5	5	4	5	5	0,500	4,667	0,93
Salud y seguridad al cliente	18	5	5	5	4	4	5	5	5	4	0,500	4,667	0,93
	19	5	4	5	5	4	5	5	5	5	0,441	4,778	0,96
	20	5	5	5	4	5	5	4	4	5	0,500	4,667	0,93
Cumplimiento ambiental	21	5	5	5	4	4	5	4	5	5	0,500	4,667	0,93
	22	4	3	3	2	3	4	4	3	4	0,707	3,333	0,67
	23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0,000	5,000	1,00
	24	4	4	4	5	4	5	5	4	5	0,527	4,444	0,89
	25	3	3	4	4	4	3	4	4	4	0,500	3,667	0,73
Biodiversidad	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	0,527	3,556	0,71
	27	5	5	5	4	5	5	5	5	5	0,333	4,889	0,98

Residuos	28	4	5	4	5	5	5	4	5	5	0,500	4,667	0,93
	29	5	5	4	5	5	5	5	4	5	0,441	4,778	0,96

**Anexo 21.** Validación de los ítems de la variable de Gestión Administrativa

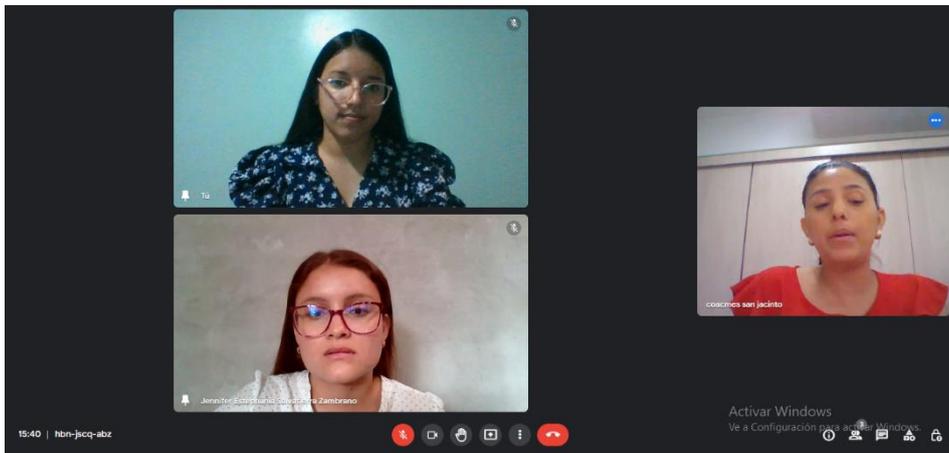
Dimensión	Nº de ítems	Nº de expertos									Desviación típica	Media	Concordancia
		1	2	3	4	5	6	7	8	9			
Misión y visión	1	5	4	4	5	4	5	4	5	4	<u>0,5270</u>	<u>4,44</u>	<u>0,89</u>
	2	2	3	2	5	3	3	2	4	3	1,0000	3,00	0,60
	3	4	4	4	3	4	3	5	3	4	<u>0,6667</u>	<u>3,78</u>	<u>0,76</u>
Objetivos	4	5	4	4	3	4	3	5	3	4	<u>0,7817</u>	<u>3,89</u>	<u>0,78</u>
	5	3	3	2	2	2	3	2	2	1	0,6667	2,22	0,44
	6	4	5	5	5	3	4	5	4	5	<u>0,7265</u>	<u>4,44</u>	<u>0,89</u>
Políticas	7	5	4	4	4	3	5	4	5	3	<u>0,7817</u>	<u>4,11</u>	<u>0,82</u>
División de trabajo	8	4	5	4	4	5	4	5	5	5	<u>0,5270</u>	<u>4,56</u>	<u>0,91</u>
	9	3	4	2	4	3	3	2	3	2	0,7817	2,89	0,58
	10	4	5	4	5	5	3	4	5	4	<u>0,7071</u>	<u>4,33</u>	<u>0,87</u>
Estructura organizacional	11	4	4	5	4	5	3	3	5	4	<u>0,7817</u>	<u>4,11</u>	<u>0,82</u>
	12	5	4	5	5	3	4	5	4	5	<u>0,7265</u>	<u>4,44</u>	<u>0,89</u>
Toma de decisiones	13	4	5	4	4	5	4	5	5	5	<u>0,5270</u>	<u>4,56</u>	<u>0,91</u>
	14	5	4	5	5	4	5	4	4	4	<u>0,5270</u>	<u>4,44</u>	<u>0,89</u>
Liderazgo	15	5	4	5	4	4	5	4	5	4	<u>0,5270</u>	<u>4,44</u>	<u>0,89</u>
Comunicación	16	5	4	5	5	3	4	5	4	5	<u>0,7265</u>	<u>4,44</u>	<u>0,89</u>
	17	5	4	5	4	4	5	4	3	4	<u>0,6667</u>	<u>4,22</u>	<u>0,84</u>
Motivación	18	4	5	4	5	5	4	5	5	5	<u>0,5000</u>	<u>4,67</u>	<u>0,93</u>
	19	5	4	4	5	4	4	3	5	5	<u>0,7071</u>	<u>4,33</u>	<u>0,87</u>
	20	5	4	5	4	4	5	3	4	3	<u>0,7817</u>	<u>4,11</u>	<u>0,82</u>
Supervisión	21	4	3	4	3	4	4	4	5	4	<u>0,6009</u>	<u>3,89</u>	<u>0,78</u>
Resultados	22	3	3	2	3	2	2	3	2	2	0,5270	2,44	0,49
	23	5	4	4	5	4	5	4	4	4	<u>0,5000</u>	<u>4,33</u>	<u>0,87</u>

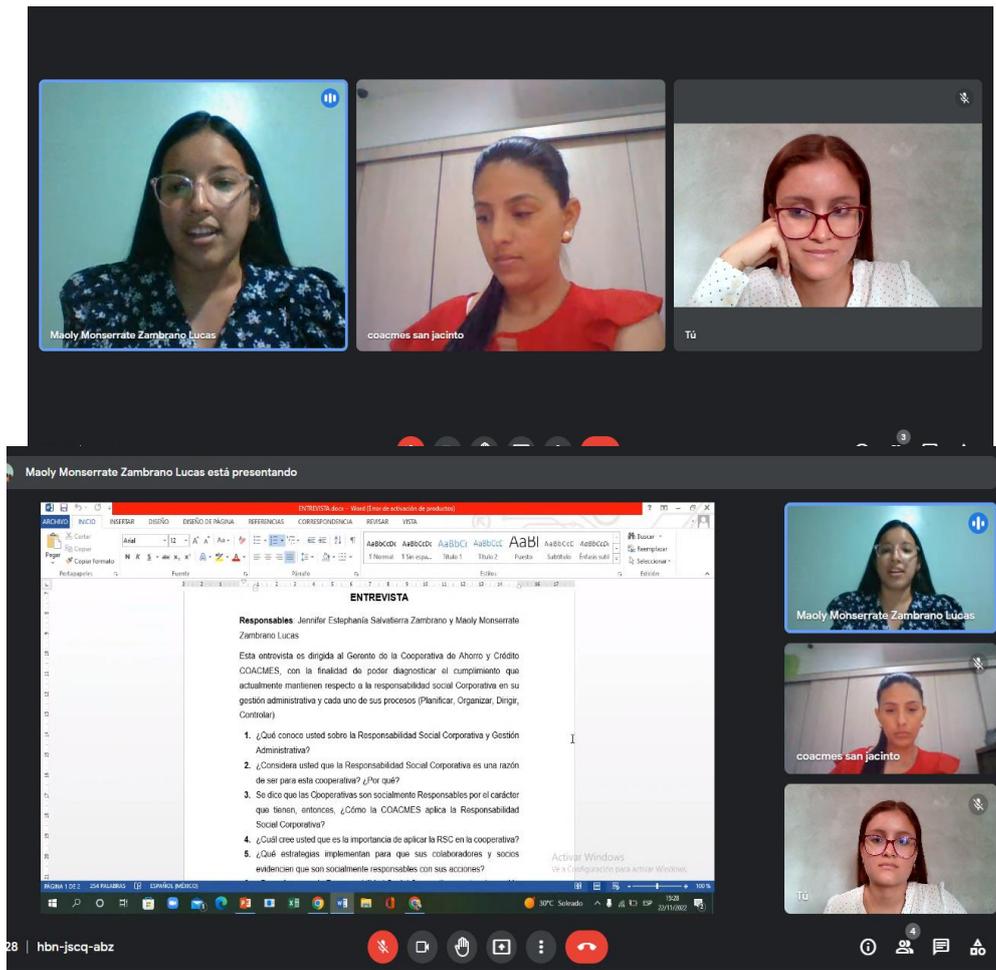
	24	4	5	4	4	5	3	5	4	4	<u>0,6667</u>	<u>4,22</u>	<u>0,84</u>
	25	2	3	4	3	4	3	3	2	2	<u>0,7817</u>	<u>2,89</u>	<u>0,58</u>

**Anexo 22.** Correlación por dimensión de las variables de Responsabilidad Social y Gestión administrativa

	Económica	Social	Ambiental	Planificación	Organización	Dirección
Social	-0,159					
Ambiental	0,041	0,337				
Planificación	-0,168	0,272	-0,301			
Organización	0,017	0,284	-0,114	0,168		
Dirección	-0,188	0,558	0,385	0,051	0,251	
Control	-0,124	0,549	0,151	0,400	-0,001	0,428

**Anexo 23.** Aplicación de la entrevista virtual





**Anexo 23. Visita a la Cooperativa COACMES y aplicación de la encuesta**

