



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

**TÍTULO DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN EN BANCA Y
FINANZAS**

**Análisis de Responsabilidad Social en la cooperativa de Ahorro y Crédito
de la pequeña empresa Cacpe Zamora Ltda., período 2014.**

TRABAJO DE TITULACIÓN.

AUTOR: Pomaquiza Hipo, Diego Armando

DIRECTORA: Salas Tenesaca, Elizabeth Eulalia, Dra.

CENTRO UNIVERSITARIO ZAMORA

2016

APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Doctora.

Elizabeth Eulalia Salas Tenesaca.

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de Titulación: denominado Análisis de Responsabilidad Social en la cooperativa de Ahorro y Crédito de la pequeña empresa Cacpe Zamora Ltda., período 2014, realizado por Pomaquiza Hipo, Diego Armando, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, enero de 2016

f)
Dra. Elizabeth Salas Tenesaca

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, Pomaquiza Hipo Diego Armando, declaro ser autor del presente trabajo de titulación: Análisis de Responsabilidad Social en la cooperativa de Ahorro y Crédito de la pequeña empresa Cacpe Zamora Ltda., período 2014, de la Titulación de Ingeniera en Administración en Banca y Finanzas, siendo la Dra. Elizabeth Salas, directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen, con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f.....

Autor: Pomaquiza Hipo Diego Armando

Cédula: 1900740802

DEDICATORIA

Este trabajo de tesis de grado está dedicado a DIOS, por darme la vida a través de mis queridos PADRES quienes con mucho cariño, amor y ejemplo han hecho de mí una persona con valores para poder desenvolverme como un profesional.

A mis Hermanas, que han estado a mi lado dándome cariño, confianza y apoyo incondicional para seguir adelante para cumplir otra etapa en mi vida.

A todos mis familiares, que son el motivo y la razón que me ha llevado a seguir superándome día a día, para alcanzar mis más apreciados ideales de superación, ellos fueron quienes en los momentos más difíciles me dieron su amor y comprensión para poderlo superar, quiero también dejar a cada uno de ellos una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para poderlo LOGRAR.

Pomaquiza Hipo Diego Armando

AGRADECIMIENTO

Me complace de sobre manera a través de este trabajo exteriorizar mi sincero agradecimiento a la Universidad Técnica de Particular de Loja, en la Área Administrativa en Banca y Finanzas, y en ella a los distinguidos docentes quienes con su profesionalismo y ética puesto de manifiesto en las aulas que enrumban a cada uno de los que acudimos a adquirir conocimientos que nos servirán para ser útiles a la sociedad.

A mi Directora de trabajo de fin de titulación, Ingeniera Elizabeth Eulalia Salas Tenesaca quien con su experiencia como docente ha sido la guía idónea, durante el proceso que ha llevado el realizar esta tesis, me ha brindado el tiempo necesario, como la información para que este anhelo llegue a ser felizmente culminada.

Pomaquiza Hipo, Diego Armando

INDICE DE CONTENIDOS

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------|
| CARATULA | i |
| CERTIFICACIÓN | ii |
| DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESION DE DERECHOS | iii |
| DEDICATORIA | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | vi |
| ÍNDICE DE CUADROS | ix |
| ÍNDICE DE GRAFICOS..... | xi |
| RESUMEN EJECUTIVO | 1 |
| ABSTRACT | 2 |
| INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| | |
| CAPITULO I: FUNDAMENTACIÓN TEORICA | 5 |
| | |
| 1.1. Responsabilidad Social Corporativa y su importancia en la actualidad | 6 |
| 1.1.1.Imoportancia de la responsabilidad social en la actualidad | 7 |
| 1.1.2. Dimension Integral de la Responsabilidad Social | 8 |
| 1.2. Características de la Responsabilidad Social..... | 9 |
| 1.2.1. Beneficios de la RSE..... | 10 |
| 1.3. Principios de la Responsabilidad Social..... | 12 |
| 1.3.1. Principio 1: Rendicion de cuentas | 12 |
| 1.3.2. Principio 2: Transparencia | 12 |
| 1.3.3. Principio 3: Comportamiento etico | 13 |
| 1.3.4. Principio 4: Respeto a los interes de las partes interesadas..... | 13 |
| 1.3.5. Principio 5: Respeto al principio de legalidad..... | 14 |
| 1.3.6. Principio 6: Respeto normativa internacional del comportamiento..... | 15 |
| 1.3.7. Principio 7: Respeto a lo Derechos Humanos..... | 15 |
| 1.4. Ambito de accion de Responsabilidad Social..... | 16 |
| 1.4.1. Gobernanza de la organizacion | 16 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.4.2. Derechos humanos en las organizaciones..... | 17 |
| 1.4.3. Practicas laborales en la ornanizaciones | 18 |
| 1.4.4. Organizaciones y el medio ambiente | 18 |
| 1.4.5. Practicas justas de operación en las organizaciones..... | 19 |
| 1.4.6. Desde el punto de vista de los consumidores | 19 |
| 1.5. Dimension Legal..... | 20 |
| 1.5.1 Seccion Primera | 20 |
| 1.5.2 Seccion Segunda | 21 |
| 1.5.3. Seccion Tercera | 21 |
| 1.5.4. Seccion Cuarta..... | 21 |
| 1.5.5. Seccion Quinta | 21 |
| 1.5.6. Seccion Sexta | 21 |
| 1.5.7. Seccion Septima | 21 |
| | |
| CAPITULO II: ANALISIS SITUACIONAL DE LA COOPERATIVA | 22 |
| 2.1. Antecedentes Institucionales..... | 26 |
| 2.2.Filosofia Institucional | 27 |
| 2.2.1.Mision, Vision y Valores | 27 |
| 2.2.1.1.Mision | 27 |
| 2.2.1.2 Vision | 27 |
| 2.2.1.3. Valores corporativos | 27 |
| 2.2.2. Estructura Administrativa..... | 28 |
| 2.2.2.1. Consejo de Administracion | 28 |
| 2.2.2.2. Consejo de Vigilancia | 29 |
| 2.2.2.3. Funcionarios | 29 |
| 2.2.3. Estructura organizativa | 30 |
| 2.2.4.Productos y servicios que ofrece la empresa CACPE Zamora | 31 |
| 2.2.4.1. Captaciones | 31 |
| 2.2.4.2 Servicios..... | 32 |
| 2.2.4.3 Beneficios Sociales | 33 |
| 2.2.4.4. Canales de Atencion | 33 |
| | |
| CAPITULO III: DIAGNOSTICO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA COOPERATIVA CACPE ZAMORA..... | 35 |
| 3.1. Diseño de la investigacion..... | 36 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.2. Poblacion y Muestra | 37 |
| 3.2.1. Determinacion del tamaño de la muestra para clientes de CACPE Zamora | 38 |
| 3.2.2. Determinacion de la proyeccion de la poblacion de la sociedad Zamora al año 2014 y calculo de la muestra..... | 39 |
| 3.2.2.1. Calculo de la muestra para la sociedad zamorana | 40 |
| 3.3. Tecnicas e Instrumentos de Recoleccion de Datos | 41 |
| 3.3.1. Tecnicas de Procesamientos y Analisis de Datos..... | 42 |
| 3.4. Resultado de los instrumentos de Campo Aplicados | 43 |
| 3.4.1. A los Stakeholder "Directivos" | 43 |
| 3.4.2. A los Stakeholder "Empleados" | 50 |
| 3.4.3. A los Stakeholder "Clientes" | 55 |
| 3.4.4. A los Stakeholder "Sociedad" | 60 |
| 3.5. Identificacion de actividades de RS que CACPE Zamora desarrolla | 66 |
| 3.6. Informes de Diagnostico realizado a CACPE Zamora | 67 |
| 3.6.1. Informes de Diagnostico realizado a Directivos | 67 |
| 3.6.2. Informes de Diagnostico realizado a Empleados | 68 |
| 3.6.3. Informes de Diagnostico realizado a Clientes | 68 |
| 3.6.4. Informes de Diagnostico realizado a la Sociedad | 69 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 71 |
| 4.1. Conclusiones | 71 |
| 4.2 Recomendaciones..... | 74 |
| BIBLIOGRAFIA | 76 |
| ANEXOS | 79 |

INDICE DE GRAFICOS

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1. Principios de Responsabilidad Social | 16 |
| Figura 2. Estructura del Sector Financiero | 23 |
| Figura 3. Categoria por sexo de directivos de Cacpe Zamora | 43 |
| Figura 4. Categoria por edad de directivos de Cacpe Zamora..... | 44 |
| Figura 5 Identificacion de grupos de interes en funcion de la entidad | 44 |
| Figura 6. Nivel de cumplimiento de implementacion de RS por Cacpe Zamora . | 47 |
| Figura 7. Ambitos aplicados de RS trabajados por Directivos | 49 |
| Figura 8. Categoria por sexo de empleados de Cacpe Zamora..... | 51 |
| Figura 9. Categoria por edad de empleados de Cacpe Zamora | 51 |
| Figura 10. Nivel de salarios a empleados de Cacpe Zamora..... | 52 |
| Figura 11. Nivel de trato justo a empleados de Cacpe Zamora | 53 |
| Figura 12. Flexibilidad en asuntos personales a empleados de Cacpe Zamora | 54 |
| Figura 13. Categoria por sexo de clientes de Cacpe Zamora | 55 |
| Figura 14. Categoria por edad de clientes de Cacpe Zamora..... | 56 |
| Figura 15. Procedimientos para responder a quejas de clientes de Cacpe Zamora | 56 |
| Figura 16. Nivel de comportamiento honesto por la Cacpe Zamora | 57 |
| Figura 17. Nivel de conocimiento del personal que ofrese informacion al cliente de Cacpe Zamora..... | 58 |
| Figura 18. Nivel de satisfaccion de clientes de Cacpe Zamora..... | 58 |
| Figura 19. Nivel de conocimiento de clientes y necesidades por parte de Cacpe Zamora | 59 |
| Figura 20. Grado de cumplimiento de actividades de Cacpe Zamora durante las crisis economicas y financieras..... | 60 |
| Figura 21. Categoria por edad de la sociedad Zamorana | 61 |
| Figura 22. Categoria por sexo de la sociedad Zamorana | 61 |
| Figura 23 Grado de ayuda por Cacpe Zamora para resolver problemas sociales | 62 |
| Figura 24. Nivel de donaciones a favor de la sociedad Zamorana | 63 |
| Figura 25. Nivel de colaboracion en eventos sociales y culturales | 63 |
| Figura 26. Grado de desempeño de Cacpe Zamora en la sociedad..... | 64 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 27. Nivel de ompromiso de Cacpe Zamora con el bienestar de la sociedad zamorana | 65 |
| Figura 28. Nivel de participacion de Cacpe Zamora con el medio ambiente | 65 |

INDICE DE CUADROS

| | |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Tipos de dimensiones de Responsabilidad Social | 8 |
| Tabla 2. Segmentos de clasificacion de las cooperativas | 24 |
| Tabla 3. Cooperativas de Ahorro y Credito de Zamora Chinchipe | 25 |
| Tabla 4. Stakeholders que intervienen en la investigacion | 37 |
| Tabla 5. Distribución de encuestas a clientes por cantón | 39 |
| Tabla 6. Distribución de encuestas a socios por cantón | 41 |
| Tabla 7. Responsabilidad legal economica, social y ambiental | 45 |
| Tabla 8. Grado de cumplimiento de implementacion de RS | 46 |
| Tabla 9. Ambitos de responsabilidad trabajados por Directivos..... | 48 |

RESUMEN

El presente trabajo investigativo denominado “Análisis de Responsabilidad Social en la cooperativa CACPE Zamora Ltda. periodo 2014”, se realizó con el objetivo de dar a conocer a la situación social de la Cooperativa CACPE Zamora en temas de Responsabilidad Social, fue importante recurrir a instrumentos de recolección de datos de información como las encuestas planteadas por la titulación de Banca y Finanzas de la Universidad Técnica Particular de Loja, para levantar la información que permitió conocer la situación actual de la Cooperativa CACPE Zamora, así como también conocer los temas de Responsabilidad Social en la cooperativa y como estas han incidido en las actividades establecidas.

El trabajo de investigación además servirá de apoyo y de guía para que la cooperativa mejore sus actividades de gestión en temas de RS, con la finalidad de dar a conocer los resultados obtenidos que permitan establecer estrategias que evalúen el impacto de las actividades realizadas con los grupos de interacción de la cooperativa para mejorar los procesos de Responsabilidad Social.

Palabras Claves: Responsabilidad Social, Stakeholders, cooperativa Cacpe Zamora.

ABSTRACT

The present work investigative called " Analysis of Social Responsibility in the cooperative CACPE Zamora Ltda. period 2014 ", I realize with the aim to announce to the social situation of the Cooperative CACPE Zamora in topics of Social Responsibility, it was important to resort to instruments of compilation of information of information like the surveys raised by the qualifications of Banking and Finance of Loja's Technical Particular University, to raise the information that allowed to know the current situation of the COAC CACPE Zamora, as well as also to know the topics of Social Responsibility in the cooperative and as these they have affected in the established activities.

The work of investigation in addition will use as support and as guide in order that the cooperative improves his activities of management in topics of Social Responsibility, with the purpose of announcing the obtained results that allow to establish strategies that evaluate the impact of the activities realized with the groups of interaction of the cooperative to improve the processes of Social Responsibility.

Key words: Social Responsibility, Stakeholders, cooperative Cacpe Zamora.

INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social es un tema de suma importancia, varios estudios demuestran que las organizaciones que la practican son cada vez más exitosas. En el ámbito financiero las entidades también apuestan a trabajar alineadas a la responsabilidad social considerándolo un elemento clave para el éxito de sus acciones a largo plazo.

Los cambios sustanciales del sistema financiero ecuatoriano en los últimos años han sido vertiginosos se trata de volver a brindar la confianza a los clientes de las entidades financieras, aumentar la conciencia social de los reguladores, accionistas, empleados y consumidores que demandan mejores herramientas para la evaluación de las prácticas empresariales, a ello hay que añadir que en los últimos años se han venido dando una serie de escándalos y aspectos negativos en algunas cooperativas de ahorro y crédito aspectos que añaden un importante nivel de incertidumbre sobre el devenir de este sector en nuestro país.

Varios estudios demuestran que es necesario que las entidades financieras orienten sus políticas de RSC hacia la satisfacción del cliente, así como el cumplimiento estricto de los requerimientos legales del sector.

Charlo & Moya (2010) en su artículo “El comportamiento financiero de las empresas socialmente responsables” analizan las variables de naturaleza financiera consideradas socialmente responsables, mostrando resultados que evidencian que las acciones de las empresas socialmente responsables obtienen una rentabilidad superior para el mismo nivel de riesgo sistemático y que su sensibilidad ante los cambios del mercado es mayor.

La presente investigación denominada “Análisis de Responsabilidad Social en la cooperativa CACPE Zamora Ltda. periodo 2014”, es un estudio de carácter descriptivo, orientado en el análisis de información obtenida respecto al grado de responsabilidad social que la cooperativa mantiene.

La ejecución investigativa se elaboró mediante la aplicación de encuestas, las mismas que fueron diseñadas por la Escuela de Administración en Banca y Finanzas de la Universidad Técnica Particular de Loja, en el caso de la parte

directiva y empleados se aplicaron un censo, y en cuanto a los clientes y sociedad en general de la ciudad sea aplicaron las encuestas.

El trabajo de investigación se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Capítulo Primero: Se presenta la fundamentación teórica, que contiene los principales conceptos de Responsabilidad Social.

Capítulo Segundo: se realiza el análisis situacional de la Cooperativa CACPE Zamora, en la que se realiza una breve clasificación del sistema financiero; la segmentación a la que pertenece la cooperativa, para luego identificar los aspectos primordiales de la organización como: antecedentes institucionales, estructura organizativa, productos y servicios que ofrece.

Capítulo Tercero: Se realiza el diagnóstico de RS en CACPE Zamora, diseño de investigación, población y muestra, técnicas, instrumentos de recolección, procesamientos y análisis de datos, resultados de instrumentos aplicados y finalmente se realiza la identificación de actividades de RS que la cooperativa desarrolla.

Capítulo Cuarto: de los resultados alcanzados se procede a establecer las respectivas conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I.
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 Responsabilidad Social Corporativa y su importancia en la actualidad.

Los conceptos o definiciones de Responsabilidad Social varían según la fuente que se consulte, el país y hasta la región donde estemos. A continuación se detalla algunas de las principales interpretaciones:

La Norma ISO 26000 publicada en noviembre del 2010, es un instrumento que pretende universalizar en lo que concierne a este tema, de acuerdo a esta norma la RS, es la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente.

Por su parte Castillo (1995), define la responsabilidad social de una empresa como una obligación ética o moral, voluntariamente asumida por la empresa como institución hacia la sociedad en su conjunto, en reconocimiento y satisfacción de sus demandas o en reparación de los daños que puedan haberle sido causados a ésta en sus personas o en su patrimonio común, por la actividad de la empresa.

Casanova (2006), considera que la Responsabilidad Social es un tema que empezó a surgir a nivel de las relaciones internacionales, incrementándose con la globalización. A pesar de que actualmente pareciera que es un argumento que recién está surgiendo, la historia demuestra que éste ha sido un tema de preocupación creciente, desde fines del siglo XIX.

Por su parte Rojas y Olaya (2010), explican que el enfoque de la responsabilidad social empresarial implica que la actuación de las corporaciones sea legitimada por la sociedad, la cual valorará su actividad en base a los beneficios que ésta ha proporcionado a la comunidad como tal. De esta forma, la responsabilidad corporativa conforma un nuevo paradigma cuyos fundamentos se encuentran en la ética cívica, la cual resulta de la relación existente entre diversos factores siendo los principales el cambio en la concepción sobre la generación de riqueza, la dignidad del ser humano, el trabajo decente y en general la conciencia económica que determinados grupos han ido adquiriendo.

Durante los últimos años el tema de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha tomado una creciente importancia a nivel internacional, pero al mismo tiempo

ha generado un fuerte debate sobre sus alcances e implicaciones, sobre todo por la aparente dificultad de cómo poder llevar a la práctica un concepto que incide de manera directa en la imagen de la empresa en la sociedad, con el consiguiente riesgo reputacional, todo ello dentro de un entorno de negocios globalizado en el que se han incrementado las demandas sociales sobre el papel desempeñado por las empresas, el impacto de sus actividades en la sociedad y en el medio ambiente (Carapaica, 2009).

Es importante señalar que no hay diferencia actualmente entre utilizar los términos RSE, RSC o Ciudadanía Corporativa. Se dice que RSC involucra más que RSE porque no sólo es exclusivo de las empresas, sino que se amplía a cualquier tipo de organización; sin embargo, en la práctica, estos tres términos se toman como sinónimos (Umaña, 2012).

1.1.1. Importancia de la responsabilidad social en la actualidad.

Cada día son más las empresas que empiezan a incorporar a sus estrategias las preocupaciones sociales ya sea por el medio ambiente, o por su gente, o por la forma de hacer economía, por lo tanto, las empresas deberían de pensarlo muy bien y no quedarse fuera del mercado. Cabe destacar que una empresa tiene que entender que esto no es un fundamento filantrópico, sino que constituye un verdadero argumento de reputación, un argumento estratégico para la sobrevivencia en la consolidación de ella misma. Con mejor reputación venderá más, con mejor reputación tendrá la mejor colaboración de los empleados, con una atención al cliente adecuado los fidelizará mucho más.

Por eso es importante reconocer y diagnosticar los elementos de responsabilidad social que una empresa ya está llevando a cabo. Una vez ya identificados, hay que establecer una estrategia a mediano y largo plazo y tener claro que ser una empresa sostenible y responsable tienen un impacto positivo en la cuenta de resultados.

Aplicar la responsabilidad social tiene ventajas sobre las grandes empresas transnacionales o multinacionales, una empresa pequeña trabaja en ámbitos

geográficos pequeños y por eso conoce mejor los problemas del entorno, es decir las acciones de una empresa, en el ámbito local tienen un efecto multiplicador, al ser una empresa pequeña soporta menos burocracia, se adapta mejor a los cambios consiguiendo que los empleados se involucren mucho más. Una empresa es más creíble y se llega antes al consumidor.

1.1.2. La Dimensión Integral de la Responsabilidad Social.

Cemifi (2013), considera que la acción responsable de “integral” implica el análisis y la definición del alcance que la organización tendrá, en relación a las distintas necesidades, expectativas y valores que conformen el ser y qué hacer de las personas y de las sociedades con las que interactúa; de esta forma sus niveles de responsabilidad se pueden entender y agrupar.

Para analizar el tema de Responsabilidad Social es necesario considerar las dimensiones de RSE. Según Cemifi (2013) existen 6 tipos de dimensiones.

Tabla 1. Tipos de Dimensiones de Responsabilidad Social

| | |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dimensión económica interna | Se enfoca en la generación y distribución de valor agregado entre colaboradores y accionistas, considerando la equidad y la justicia. |
| Dimensión económica externa | Involucra la generación y distribución de bienes y servicios para la comunidad, así mismo de su aportación a la causa pública mediante la contribución impositiva. |
| Dimensión social interna | Se refiere a la responsabilidad compartida de inversionistas, directivos, empleados y proveedores para fomentar la calidad de vida laboral, desarrollo integral de todos ellos. |
| Dimensión sociocultural y política externa | Es la ejecución de acciones y aportaciones propias y corporativas, para contribuir en la generación del desarrollo de las comunidades. |
| Dimensión ecológica interna | Conlleva la responsabilidad total sobre las consecuencias ambientales de sus procesos, productos y subproductos; además de su prevención y en el peor del caso el remedio que causen o pudieran causar. |

| | |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dimensión ecológica externa | Se refiere a la elaboración de acciones fijadas para contribuir en la conservación ecológica para el bien de la humanidad actual y futura. |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Fuente: Cemife 2013.

Elaborado por: Pomaquiza, D (2015)

Por su parte Fernández (2010) afirma que, la RS tiene dos dimensiones:

Una **dimensión interna**, que afecta a sus trabajadores, a su impacto medioambiental, a la gestión de las materias primas, a sus condiciones de trabajo o la peligrosidad de sus productos.

Una **dimensión externa** frente a la sociedad en su conjunto, proveedores, consumidores, clientes, contratistas..., en otras palabras, los denominados stakeholders o partes interesadas que no son otros que colectivos con los que la empresa se relaciona y a los que debe generar algún valor si se autodefine como socialmente responsable.

Es entonces que la dimensión Integral de la Responsabilidad Social, ya sea interna o externa implica el bienestar del ser humano en sus diferentes aspectos, lo que lleva al equilibrio de los productos y servicios con su entorno, donde lo primordial será llegar a los diferentes segmentos con estrategias que le permitan posicionarse como empresas gestoras de desarrollo comunitario en los diferentes aspectos del entorno.

1.2 Características de la Responsabilidad Social.

La característica primordial de una responsabilidad social según las Normas ISO 26000, es la voluntad de las organizaciones de incorporar consideraciones sociales y ambientales en su toma de decisiones y de rendir cuentas por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente.

Las prácticas que realizan las empresas y que impulsan las instituciones como programas de RSE incluyen desde actividades vinculadas al marketing, pasando por actos de filantropía, hasta llegar a la gestión socialmente responsable de la

empresa. Por ello, en el país, las empresas tienen distintas prácticas de responsabilidad social (Eróstegui, 2011).

Por otra parte, en el ámbito empresarial, el tema de la RSE se ha planteado recientemente como una estrategia corporativa, de acuerdo con esta perspectiva, ser socialmente responsable no se limita a realizar obras de filantropía o beneficencia esporádicas y espontáneas, se trata de involucrar el conjunto de acciones sociales con la actividad propia de la empresa.

A pesar de las discrepancias y matices existentes se puede encontrar un consenso general sobre las principales características de la RS (Comisión Europea, 2002):

- Consiste en un comportamiento que adoptan las empresas voluntariamente, más allá de sus obligaciones jurídicas.
- Esta intrínsecamente vinculada al concepto de desarrollo sostenible.
- No es algo que pueda “añadirse” de forma opcional a las actividades principales de la empresa, sino a su propia gestión.

1.2.1. Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial.

Navarro (2012) manifiesta que el desarrollo económico y social mejora las condiciones de vida de las comunidades, es claro que aún existen innumerables asuntos por resolver para construir un entorno que ofrezca a toda la sociedad la satisfacción que necesita. Al ser el proceso de globalización una realidad en el mundo, las comunidades de negocios disfrutan, día con día, de mayor influencia, y sus portes son cada vez más significativos en la construcción de una sociedad más justa y de una economía con crecimiento sostenible que permite aminorar y erradicar la miseria y la pobreza que enfrenta un importante segmento de la población, entre los beneficios más importantes tenemos:

- Mayor capacidad de respuesta a las demandas sociales y mejora de la competitividad.
- Aumentos de contratos a largo plazo.
- Establecimiento de relaciones estables y fluidas con proveedores.

- Mejora del proceso de producción, y por tanto, mejora en la gestión interna de las empresas.
- Disminución del riesgo de denuncia por malas prácticas.
- Impacto positivo en la imagen y reputación de la empresa.
- Reducción de costes de producción mediante la asociación con proveedores que intervienen en la cadena de suministros.
- Incremento de la capacidad de innovación como resultados de una mayor cooperación con los proveedores.
- Incrementa el prestigio de la empresa y su credibilidad en el entorno en que se mueve, principalmente frente a los clientes y las administraciones públicas.
- Aumenta la posibilidad de generar más acuerdos de colaboración, que redundan en la calidad del servicio o producto prestado, la diversificación de negocio, el ahorro de costes y la introducción en nuevos mercados.
- Mayor capacidad de respuestas ante situaciones imprevistas que puedan hacer peligrar una oportunidad comercial, al poder acudir a una empresa competidora para que nos ayude a resolverla.
- Incremento de los flujos de información, conocimiento, y, por tanto, las posibilidades de generar innovación.
- Prioridad en el acceso a ayudas públicas.
- Mayor oportunidad de contratos con grandes empresas que priorizan a proveedores que tengan un comportamiento ambiental responsable.
- Acceso a beneficios fiscales que favorecen la protección del medioambiente.
- Mayor capacidad de atracción y retención del talento, pues las personas prefieren trabajar en empresas socialmente responsables.

Camacho (2014) menciona sin embargo los siguientes beneficios para la empresa:

- **Mejora de la imagen ante todos los actores** sociales nacionales e internacionales.
- **Ventajas fiscales** y laborales: subvenciones, bonificaciones para la contratación, beneficios o de desgravaciones fiscales.

- Un marcado compromiso social por parte de la empresa u organización puede significar la **adjudicación de determinados servicios** por parte de las Administraciones.

1.3 Principios de la Responsabilidad Social.

Actualmente no existe una lista clara de principios para la responsabilidad social, sin embargo, he tomado como referencia y sacado un resumen de los 7 principios básicos que se encuentran en la Guía de Responsabilidad Social, Normas ISO 2010, que detallo a continuación:

1.3.1. Principio 1: Rendición de cuentas.

Este primer principio nos menciona que una empresa debe ser responsable por sus impactos en la sociedad y el medioambiente. Además, plantea que una organización debe aceptar un estudio apropiado y, también, aceptar el deber de responder a ese estudio.

La rendición de cuentas asimismo involucra a una organización en responder frente a quienes se ven afectados por las decisiones y actividades de la misma, ya que las decisiones que toman afectan a la sociedad en general, por los impactos globales.

La Rendición de Cuentas (RC) es la obligación de toda persona a la que le es conferida una responsabilidad, de dar cuenta del encargo recibido, haciendo un descargo que puede ser satisfactorio o insatisfactorio, debiendo provocar en el primer caso reconocimiento o efectos favorables, y en el segundo caso desaprobación o consecuencias negativas (Bolaños, 2010)

1.3.2. Principio 2: Transparencia.

Una organización debería ser transparente en sus decisiones y actividades que impactan en la sociedad y el medioambiente.

Una organización tendría que revelar de forma clara, precisa y completa y en un grado razonable y suficiente la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medioambiente. Esta información debería estar disponible y ser directamente accesible y entendible para aquellos que se han visto o podrían verse afectados de manera significativa por la organización.

Al respecto, Ugalde (2002) define la transparencia como una característica que abre la información de las organizaciones políticas y burocráticas al escrutinio público, mediante sistemas de clasificación y difusión que reducen los costos de acceso a la información del gobierno.

1.3.3. Principio 3: Comportamiento ético.

Este principio afirma que una organización debería tener un comportamiento ético en todo periodo de vida empresarial.

El comportamiento de una organización debería fundarse en la conducta de la honestidad, equidad e integridad. Esta ética involucra la inquietud por las personas, animales y medioambiente, y un compromiso de abordar los intereses de las partes interesadas.

El progreso de estructuras de gobernanza ayuda a sembrar un gobierno ético dentro de una empresa y en sus relaciones con otros; por eso es necesario identificar, adoptar y aplicar normas de comportamiento ético apropiadas.

1.3.4. Principio 4: Respeto a los intereses de las partes interesadas.

Dicho principio consiste en que una organización debe de respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas.

Aunque los objetivos de la organización pueden limitarse a los intereses de sus concernientes dueños, miembros, clientes o constituyentes, u otros individuos o grupos, también pueden tener derechos, demandas o intereses específicos, que corresponderían ser tenidos en cuenta. Colectivamente, estas personas o grupos constituyen las partes interesadas de una organización.

Por lo tanto, una organización tiene que conocer a sus partes interesadas; ser consciente de los intereses de sus partes interesadas, respetar a los mismos y responder a las inquietudes que manifiestan.

Además, es muy importante que la organización considere los puntos de vista de las partes interesadas que puedan verse abatidas por una disposición, incluso cuando no tengan un rol formal en la gobernanza de la organización, o no sean conscientes de su interés en las disposiciones o actividades de la organización.

1.3.5. Principio 5: Respeto al principio de legalidad.

Este principio menciona que una organización debería aceptar el respeto a la ley. El respeto de la ley, se refiere a la supremacía de la ley y, en particular, es decir que ningún individuo u organización está por encima de la ley y de que los gobiernos también están sujetos a la ley.

En el marco de la responsabilidad social, el respeto a la ley implica que una organización cumpla con todas las leyes y regulaciones aplicables. Esto implica que una organización debería dar los pasos necesarios para conocer las leyes y regulaciones aplicables para informar a aquellos dentro de la organización de su obligación de cumplirlas e implementar medidas para que se cumplan.

El principio de legalidad, constituye uno de los cimientos sobre los que debe reposar todo Estado democrático y de derecho. Los valores como la libertad y seguridad personales, son los que fundamentan este principio; por lo que la presencia del mismo en las reglas del Derecho Internacional Público y en las del derecho interno, no hacen más que poner en primer orden, su importancia y su gravitación en la construcción del control penal (López, 2009).

1.3.6. Principio 6: Respeto de la normativa internacional de comportamiento.

Una organización debería respetar la normativa internacional de comportamiento, a la vez obedecer el principio de respeto de esta ley. En países donde la ley o su ejecución no faciliten las protecciones ambientales o sociales mínimas, una organización tendría que esforzarse por respetar la normativa internacional de comportamiento. Así mismo una organización debería considerar las oportunidades y conducciones legítimas para tratar de influir en las organizaciones y autoridades pertinentes, con el fin de resolver cualquier conflicto. Por lo tanto una organización debe evitar ser cómplice en las actividades de otra organización que no estén en consonancia con la normativa internacional de comportamiento.

1.3.7. Principio 7: Respeto a los derechos humanos.

El último principio, pero no menos importante, da a conocer que una organización debería respetar los derechos humanos y reconocer, tanto su importancia como su universalidad.

Es decir que una organización debe apoyar la libertad de asociación, eliminar todas las formas trabajo forzoso, la discriminación en relación con el empleo y la ocupación. En fin, se debe respetar y promover los derechos establecidos en la Carta Universal de los Derechos Humanos, ya que son aplicables de forma indivisible en todos los países, culturas y escenarios.

Una empresa socialmente responsable es aquella que asume la ciudadanía como parte de sus propósitos, fundamentando su visión y su compromiso social en principios y acciones que benefician a su negocio e impactando positivamente a las comunidades en las que opera (Cemefi, 2011, p. 35).



Figura 1. Principios de Responsabilidad Social

Fuente: Principios de Responsabilidad Social Normas ISO 26000

Elaborado por: Pomaquiza, Diego (2016)

1.4. Ámbito de acción de la Responsabilidad Social.

Para comprender mejor el ámbito de acción de responsabilidad social se ha clasificado de la siguiente manera:

- Gobernanza de la organización;
- Derechos Humanos;
- Prácticas laborales;
- Organización y el medio ambiente;
- Prácticas justas de operación;
- Consumidores o clientes, y
- Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Cada una de estos apartados nos va a dar a conocer el alcance de responsabilidad social.

1.4.1. Gobernanza de la organización.

La gobernanza de la organización se refiere básicamente a la forma en que una empresa toma decisiones para alcanzar algún objetivo, ya sea a corto, mediano o largo plazo.

Para Iturrioz (2009) la palabra gobernabilidad se refiere a “vivir plenamente como parte integral del negocio con todas las prácticas de la RSE en la empresa, esto es, internalizar, comprometerse al cumplimiento de los valores éticos planteados.

La gobernanza de la organización, es considerado el factor más importante para que una organización se responsabilice de sus decisiones y acciones para integrar la Responsabilidad Social a lo largo de toda la organización y sus relaciones (ISO, 2010).

La gobernanza de la organización posee una característica de vital importancia porque puede ser utilizada como una materia fundamental que rija el actuar de las empresas, ya sea como medio para maximizar la capacidad de una empresa implementando un comportamiento social responsable con respecto a los otros conceptos primordiales.

Para que una gobernanza sea positiva tiene que incorporar los siete principios estos son: la rendición de cuentas, la transparencia, el comportamiento ético, el respeto a los intereses de las partes interesadas, el respeto al principio de legalidad, el respeto a la normativa internacional de comportamiento y el respeto a los derechos humanos.

1.4.2 Derechos humanos en las organizaciones.

Los derechos humanos son aquellas condiciones instrumentales que le permiten a la persona su realización (Hernández, 2010).

La idea de los derechos humanos es tan simple como poderosa: las personas tienen derecho a ser tratadas con dignidad. Los derechos humanos son inherentes a todos los seres humanos, cualesquiera que sean su nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, idioma o cualquier otra condición. Toda persona tiene derecho a disfrutar los derechos humanos sin discriminación. Todos esos derechos están interrelacionados y son interdependientes e indivisibles (Naciones Unidas, 2012).

1.4.3. Prácticas laborales en las organizaciones.

La Guía de Responsabilidad Social, Normas ISO (2010), afirma que las prácticas laborales de una organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización, incluido el trabajo subcontratado.

Además, las prácticas laborales incluyen la creación de puestos de trabajo, la contratación y desarrollo de los trabajadores; salud higiene, seguridad, remuneración justa etc., así como también el derecho de participar libremente en las actividades de las asociaciones sin riesgo de represarías.

Una buena práctica laboral sería aquella que permite el desarrollo social, en un ámbito de protección de los trabajadores, garantizando el progreso económico. Es decir, aquella que facilita el desenvolvimiento de los recursos humanos en un contexto de respeto a los derechos aceptados por la comunidad y de desarrollo y progreso de la economía y la empresa. Teniendo en cuenta que hablar de trabajo y/o empleo con carácter general implica multitud de facetas y aspectos, cada uno de los temas que estos términos implican debería ser objeto de una tipificación concreta, con el fin de poder encontrar los elementos que podrían caracterizar ese objetivo común en sus diferentes elementos (Rueda & Ruiz, 2005, p.7).

1.4.4. Las organizaciones y el medio ambiente.

Actualmente la responsabilidad social va mucho más allá de iniciativas ya sean de reciclaje o de conservación. De modo que para que una empresa se considere socialmente responsable tiene que asumir todos los impactos ecológicos que generan sus actividades de producción.

Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente, con independencia de dónde se ubiquen. Estos impactos podrían estar asociados al uso que la organización realiza de los recursos, la localización de las actividades de la organización, la generación de contaminación y residuos y los impactos de las actividades de la organización sobre los hábitats naturales. Para reducir sus impactos ambientales, las

organizaciones deberían adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social, de salud y ambiental de sus decisiones y actividades (Norma ISO 2600, 2011, p.57)

Campo (2009) menciona que la práctica del respeto y de conservación del medio ambiente es una de las extensas y que mayores aplicaciones permite. Puede utilizarse a partir del destino que se le da al papel de desecho de uso cotidiano, reducción del consumo de energía, apoyo a campañas ambientales hasta la creación de plantas de saneamiento o jornadas de arborización local.

1.4.5. Prácticas justas de operación en las organizaciones.

Según la ISO (2010), las prácticas justas de operación es la conducta ética de una entidad en sus transacciones con otras organizaciones. Incluyen las relaciones entre instituciones y agencias gubernamentales, así como entre organismos y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores y las asociaciones de las cuales son miembros.

Abarca la relación de la organización con entidades de gobierno, proveedores, asociaciones y redes a las que pertenece. Se debe capacitar y prever mecanismos para el uso de la influencia política, el manejo de la información y el combate activo contra la corrupción (Martinez, 2014).

1.4.6. Desde el punto de vista de los consumidores clientes.

Una buena responsabilidad social por parte de la organización incluirá dar información oportuna, precisa, clara, justa y útil de marketing, además de métodos de contratación impulsando el consumo sostenible, el diseño de productos y servicios que faciliten el acceso a todos satisfaciendo las necesidades de los grupos más vulnerables y desfavorecidos, cuando sea necesario.

Momberg (2006) menciona que la relación de los clientes se ve reflejada en el trabajo por parte de las empresas en satisfacer las necesidades de éstos. A la vez

los clientes exigen un buen trato y el cumplimiento de sus expectativas, así como el respeto por el medio ambiente. Esto llevará a mantener buenas relaciones y la confianza en la empresa.

Los consumidores cada vez más prefieren a las empresas que posean objetivos, no solo económicos sino también sociales, de hecho, muchos consumidores eligen empresas socialmente responsables, que eviten el trabajo infantil la corrupción, discriminación, los sobornos y que no dañen al medio ambiente.

Actualmente no solo ha cambiado la actitud de los consumidores sino también se ha incrementado la capacidad de organizarse, siendo ese un factor clave en el poder de negociación en el mercado.

1.5 Dimensión Legal.

Según el Código de Ética aprobado el día 26 de abril del dos mil nueve que se encuentran en los archivos de la Cooperativa CACPE Zamora, acta número 21 /2009. Se legitiman los parámetros legales para establecer relaciones responsables con la sociedad, en el marco de sus propios valores y en términos de sus realizaciones.

1.5.1. Sección Primera.

Disposiciones Generales. - Esta sección está conformada por 4 articulados que determinan las regulaciones de comportamiento al interior de la cooperativa de todos los entes actores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Zamora Ltda., al igual que se compromete a proteger el patrimonio y bienes de la Cooperativa, mediante el desempeño honesto y transparente de su administración y la calidad moral de sus integrantes.

1.5.2. Sección Segunda.

Definiciones y ámbito de aplicación. - Conformado por 2 articulados que definen términos empleados para efectos de la aplicación e interpretación del reglamento, y determina su aplicación a toda persona que acepte desempeñar un cargo en la Cooperativa sujetándose inmediatamente al cumplimiento de las disposiciones y procedimientos establecidos.

1.5.3. Sección Tercera.

Principios Éticos y de Conducta. - conformados por 21 artículos que nos dan a conocer los principios generales y particulares de comportamiento.

1.5.4. Sección Cuarta.

Valores Éticos en la Cooperativa. - consta de 7 artículos que garantizan el proceder honesto en la obtención de créditos u otras prebendas en detrimento de los intereses de la organización, mediante el soborno, o cualquier forma de compra de conciencia a directivos o empleados.

1.5.5. Sección Quinta.

En esta sección se consideran los actos no éticos y violaciones a las Leyes y normas internas.

1.5.6. Sección Sexta

Esta sección determina que CACPE Zamora Ltda. Contará con un con un Comité de Ética, el mismo que tiene como objetivo establecer los lineamientos adecuado para observar el incumplimiento de este Código dentro de la organización financiera.

1.5.7. Sección Séptima

Medidas disciplinarias. - Establece la forma como se sancionará el incumplimiento de los principios, disposiciones y políticas establecidos en el Código de Ética.

CAPÍTULO II.
ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA COOPERATIVA

Actualmente la Responsabilidad Social es tema de gran interés entre la comunidad empresarial, cada vez se le da mayor relevancia como elemento distintivo y como ventaja competitiva, que le brindará a las empresas mejores oportunidades de negocio y reconocimiento de parte del mercado en los sectores económicos que la practican, el sector financiero es uno de ellos; entre los cuales se encuentran las cooperativas de ahorro y crédito que es el objeto de estudio del presente trabajo de investigación.

El actual trabajo en estudio es la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Zamora, el mismo que pertenece al sector Financiero Popular y Solidario. A continuación, se detalla según el artículo 160 del Nuevo Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) la estructura del sistema financiero del Ecuador, en la que podremos observar el sector al que pertenece la cooperativa en estudio:



Figura 2. Estructura del sector financiero.

Fuente: Sistema Financiero Ecuatoriano 2014

Elaborado por: Pomaquiza, Diego (2015)

El Art. 445 del Código Orgánico Monetario y Financiero publicado en el Registro Oficial No.332 de 12 de septiembre del 2014 nos dice que las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios.

Así mismo el Art. 446 menciona que la constitución, gobierno y administración de una cooperativa de ahorro y crédito se regirá por las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

En cambio, el Art. 447 afirma que el capital social de las cooperativas de ahorro y crédito será determinado mediante regulación por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine. El segmento con mayores activos del sector financiero popular y solidario se define como segmento 1 e incluirá a las entidades con un nivel de activos superior a USD 80000.000,00 (ochenta millones de dólares de los Estados Unidos de América.) Dicho monto será actualizado anualmente por la Junta aplicando la variación del índice de precios al consumidor. Cuadro Nro. 2

Tabla 2. Segmentos de clasificación de las cooperativas.

| CATEGORIA | ACTIVOS (USD) |
|-------------------|-------------------------------------------|
| 1 segmento | Mayor a 80'000.000,00 |
| 2 segmento | Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00 |
| 3 segmento | Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00 |
| 4 segmento | Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00 |
| 5 segmento | Hasta 1 000 000,00 USD en activos |

Fuente: LOEPS, 2016
Elaborado por: Pomaquiza, D (2015)

CACPE Zamora, empresa netamente zamorana chichipense, se encuentra regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, actualmente maneja montos de activos mayores a 34'000.000,00. y que, de acuerdo a la segmentación actual en el manejo de activos, la cooperativa CACPE Zamora se encuentra en el **segundo** segmento.

Según la información de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), en la región austral que comprende las provincias de Azuay, Cañar, Loja, El Oro, Morona Santiago y Zamora Chinchipe, existen 170 cooperativas de ahorro

y crédito bajo su control de las cuales 10 corresponden a la provincia de Zamora Chinchipe como son:

Tabla 3. Cooperativas de Ahorro y Crédito de Zamora Chinchipe

| RUC | RAZON SOCIAL | ACUERDO MINISTERIAL |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1990007019001 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA CACPE YANTZAZA LTDA | O3669 |
| 1990007027001 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA CACPE ZAMORA LTDA | O1817 |
| 1990007124001 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CIUDAD DE ZAMORA | OOO439 |
| 1990010028001 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DE ZAMORA CHINCHIPE LTDA | 1198 |
| 1990909705001 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN LUIS | MIES 2010 |
| 1990910053001 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO APECAP CAC-APE-LTDA | OO22 |
| 1990910169001 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KAWSSAY NAN | OO25 |
| 1990910312001 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA CAMARA DE COMERCIO DE YANTZAZA | 7873 |
| 1990911297001 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTERCULTURAL DEL CONDOR | OO11 |

Fuente: Superintendencia de Bancos
Elaborado por: Pomaquiza, D (2015)

2.1 Antecedentes Institucionales

Según la Memoria Anual publicada por la Cooperativa “CACPE ZAMORA” en el año 2014, menciona que la creación de esta noble empresa financiera zamorana, tiene sus inicios un 30 de agosto del 1988, cuando un grupo de personas luchadoras y emprendedoras, realiza una sesión en el salón principal del cabildo del cantón Zamora.

En la misma asamblea se eligió un directorio provisional, el mismo que es integrado por 6 zamoranos, cuyo presidente fue el Sr. Luis Absalón Samaniego, actualmente el presidente es el Abg. Efraín Orellana.

Un 13 de septiembre de 1989, luego de una acertada gestión por parte de un grupo de 14 zamoranos conscientes de que el futuro necesitaba de todo apoyo y cooperación, se crea una Entidad financiera de Zamora Chinchipe, como lo es la Cooperativa de Ahorro y Crédito e la Pequeña Empresa de Zamora Chinchipe. Extendiendo sus agencias primeramente a las ciudades de: Yacuambi, Zumbi, Guayzimi, Zumba, Valladolid, Palanda, Paquisha, y posteriormente en la Ciudad de Loja y el Panguí.

Esta es la oportunidad para aplaudir la iniciativa que tuvieron los 14 fundadores, en aquel entonces una pequeña cooperativa, y que en la actualidad se ha constituido en una verdadera empresa y que cada día marcha con pasos firmes hacia la consolidación total de su desarrollo en un mundo lleno de competitividad.

En la Actualidad CACPE Zamora, cuenta con más de 24 mil socios, personas que han sabido relacionar el significado de un verdadero cooperativismo y que han deseado aplicar la regla de oro de la cooperación: educar al hombre, con el valor de la cooperación, de la igualdad, de la justicia, del respeto, y del trabajo conjunto. Me atrevo a decir también que las Cooperativas de Ahorro y Crédito, incluida la CACPE Zamora, desarrollan una importante labor social que abarca en primer lugar las necesidades y expectativas de sus asociados y que además se vinculan y comprometen con la solución de los problemas de la comunidad en la que se insertan así como de la sociedad en general, es por esto que CACPE Zamora, fundamenta sus estrategias de desarrollo y acción social, en objetivos que

respondan a las necesidades y demandas reales de su recurso humano, socios, comunidad y sociedad.

2.2 Filosofía Institucional.

2.2.1 Misión, Visión y Valores.

2.2.1.1. Misión.

“Impulsar el desarrollo de los sectores productivos de la provincia ofreciendo productos y servicios financieros de calidad acorde a las características socioeconómicas de la región sur del país”.

2.2.1.2. Visión.

“Ser una institución financiera líder en la prestación de servicios financieros en la región sur del país, sustentando su gestión en un enfoque de transparencia, solvencia, oportunidad, calidad de servicios y excelente gobierno corporativo”.

2.2.1.3. Valores corporativos.

- **Honradez:** cualidad de cada uno de los funcionarios de CACPE Zamora, que actúa conforme a las normas morales, diciendo la verdad y siendo justos.
- **Trabajo en equipo:** las personas que integran los equipos de trabajo en CACPE Zamora están predispuestas a anteponer los intereses del grupo a los personales, a valorar y aceptar las competencias de los demás, a ser capaces de poder expresar las propias opiniones a pesar de las trabas que se encuentre por parte del resto de componentes del grupo.
- **Transparencia:** La transparencia es un valor esencial en la cooperativa, el cual se torna indispensable para la democracia, y por ello somos muy cuidadosos para observar y evaluar a quienes nos presentan sus ofertas.

- **Responsabilidad:** en CACPE Zamora somos conscientes de tomar decisiones y aceptar las consecuencias de nuestros actos, estando dispuestos a rendir cuentas de ellos ante la sociedad.
- **Lealtad:** el sentimiento de apego, fidelidad y respeto se demuestra ante nuestro público interno como externo, con el cual mantenemos relaciones cordiales reciprocas para beneficio mutuo.
- **Solidaridad:** el valor de la solidaridad se manifiesta en CACPE Zamora reconociendo que los intereses y el bien común, tanto de los colaboradores, asociados y sociedad en general, dejando a un lado el estrato social, así como las creencias políticas religiosas contribuyan a llevar una vida exitosa para todos.

2.2.2. Estructura Administrativa.

2.2.2.1. Consejo de Administración.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CACPE Zamora
Elaborado por: Pomaquiza, D (2015)

| Nº. | Nombres y Apellidos | Cargo |
|-----|----------------------------------------|------------|
| 1.- | Abg. Efraín Antonio Orellana Quezada | Presidente |
| 2.- | Lic. Flor Elizabeth Astudillo Granda | Vocal |
| 3.- | Sr. José Federico Sarango Jumbo | Vocal |
| 4.- | Lic. Carmita Melania Torres Azuero | Vocal |
| 5.- | Lic. Max Eduardo Villavicencio Alarcón | Vocal |
| 6.- | Ing. Jorge Agustín Márquez Jiménez | Vocal |

- 7.- Dr. Alexis Geovanny saca Jiménez Vocal
- 8.- Lic. Redempta Viviana Encalada Gómez Vocal
- 9.- Lic. Zenelia del Carmen Rivera Salas Vocal

2.2.2.2. Consejo de Vigilancia.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CACPE Zamora
Elaborado por: Pomaquiza, D (2015)

| Nº. | Nombres y Apellidos | Cargo |
|------------|----------------------------------|--------------|
| 1.- | Sr. Luis Edilton Castillo Romero | Presidente |
| 2.- | Sr. Ismael Olivio Carpio Armijos | Vocal |
| 3.- | Sra. Lida Esmeralda Sánchez Soto | Vocal |
| 4.- | Lic. Víctor Hugo Japón Vera | Vocal |
| 5.- | Ing. Rocío Eudomilia Espinoza E. | Vocal |

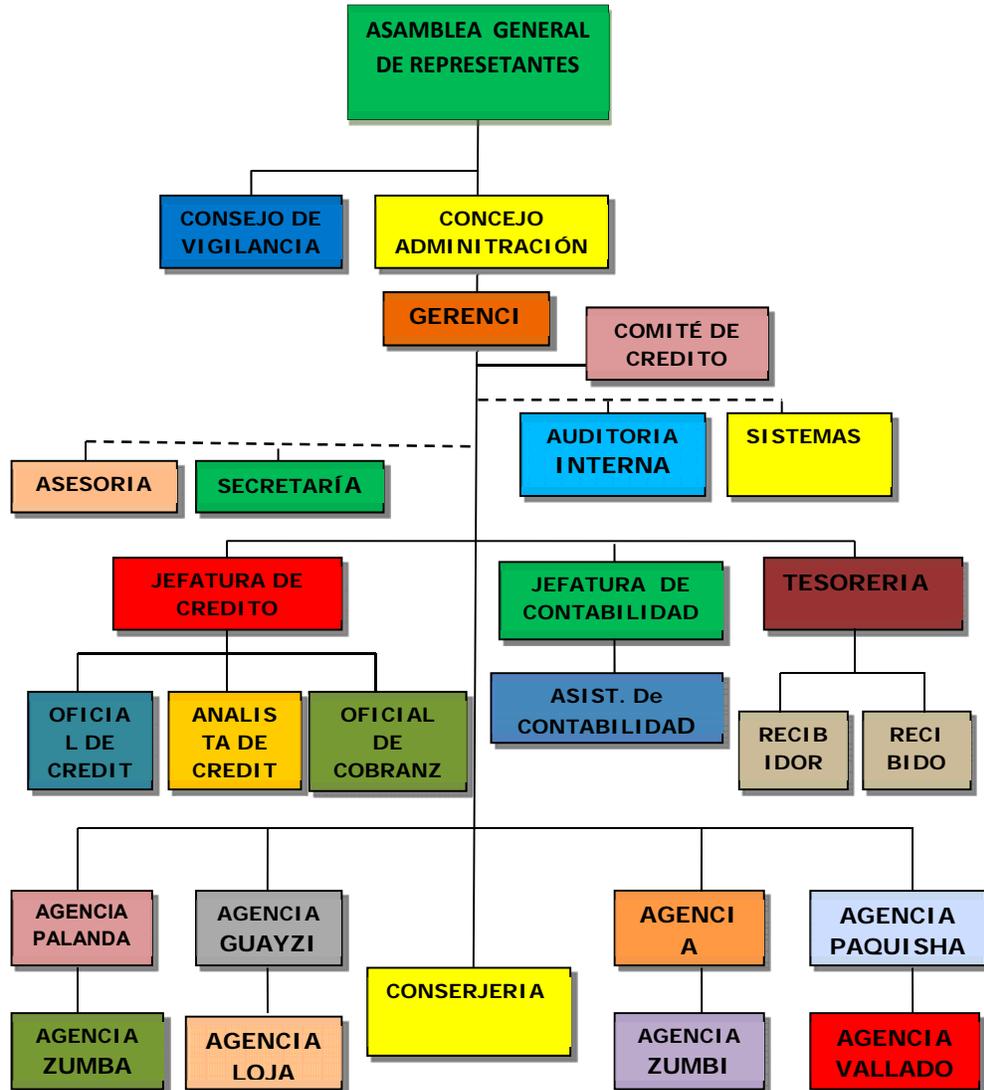
2.2.2.3. Funcionarios.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CACPE Zamora
Elaborado por: Pomaquiza, D (2015)

2.2.3 Estructura organizativa

El organigrama estructural de esta noble empresa se encuentra estructurado de la siguiente manera:



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CACPE Zamora
 Elaborado por: Pomaquiza, D (2015)

2.2.4. Productos y servicios que ofrece la empresa CACPE Zamora.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACPE ZAMORA” con el único interés de satisfacer las necesidades de sus miles de socios, hace muchos años viene trabajando, desarrollado, innovado e implementado productos y servicios, de calidad, a la altura de una financiera líder en la región como lo es CACPE Zamora, poniéndolos a disposición de todos los distinguidos socios.

La Memoria Anual publicada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACPE ZAMORA” en el año 2014, establece la siguiente gama de productos que detallo a continuación:

2.2.4.1. Captaciones.

Depósitos en Ahorros. - Esta cuenta permite disponer de fondos cuando el cliente lo desee, en la red de oficinas y cajeros automáticos distribuidos a nivel nacional, con la tasa de hasta el 4% anual, con capitalización mensual.

Súper Cuenta Infantil. - Esta cuenta está dirigida a niños y niñas, pequeños y jóvenes ahorristas, siendo los nuevos soñadores que emprenden su futuro e inician a forjar su propio patrimonio,

Inversiones a Plazo Fijo. - El dinero de los socios se encuentra en las mejores manos por un tiempo definido, a una tasa preferencial.

Créditos:

Crédito de Consumo. - Se financia el pago de lo que el socio desee comprar o invertir, financia bienes ya sean consumo o de capital.

Crédito Inmediato. - Crédito inmediato, hasta por el 90% del valor nominal de los certificados de depósitos a plazo fijo.

Crédito Cámara de Comercio. - Es para los comerciantes afiliados a la cámara de Comercio de Zamora Chinchipe, que realizan actividades productivas y comerciales a pequeña y mediana escala.

Crédito Microcrédito Comunal. - Se encuentra dirigido a microempresarios que deseen establecer o incrementar su unidad productiva o negocio, proveyendo de mayor capital de trabajo.

Crédito Microcrédito CACPE Café. - Crédito dirigido para los agricultores productores de café, organizados en las cadenas productivas de la Provincia de Zamora Chinchipe, cuyos socios pertenezcan a una organización jurídica.

Crédito CACPE Nomina. - Basta con tan solo acreditar el sueldo en la Cooperativa, para que el socio pueda beneficiarse del crédito CACPE Nomina, con un monto que va desde USD1000 hasta USD 2000 a un plazo máximo de 24meses.

2.2.4.2. Servicios.

Acreditaciones. - Acreditación gratuitas de sueldos mediante el Sistema de Pagos Interbancarios del Banco Central del Ecuador (SPI).

Solo los socios tienen que hacer conocer su voluntad al pagador de la institución en la cual trabaja, y así podrá cobrar el sueldo en cualquiera de las 10 oficinas de CACPE Zamora, o las oficinas aliadas en todo el país.

Transferencias. - Son los traspasos de dinero entre cuentas de CACPE Zamora, sin costo alguno.

Transferencias a otras entidades financieras. - Transferencias a otras entidades financieras como bancos o cooperativas por intermedio del Banco Central del Ecuador.

CACPE Cash. - Se puede agilizar las transacciones con el uso de la cuasi chequera CACPE Cash, valida y efectiva en cualquier oficina de CACPE Zamora, la cual permite retiros autorizados a terceras personas sin necesidad de la libreta de ahorros.

Tarjeta Débito. - Tarjeta de débito o llamada también por la cooperativa “De Una”, de CACPE Zamora, con la cual puede realizar transacciones en la red de Cajeros Automáticos más grande del país.

Giros y Remesas. - La cooperativa ofrece también el servicio de pagos de remesas enviadas desde Estados Unidos, España e Italia por intermedio de la empresa MONEY GRAM o ECUATRANSFER.

Pago de SOAT. - Este servicio es ofrecido en todas las redes de oficinas, para el pago del seguro de accidentes de tránsito de vehículos.

2.2.4.3. Beneficios Sociales.

Entre los Beneficios Sociales que ofrece la cooperativa se encuentran:

- Seguro de vida (Gratis para socios de la Cooperativa)
- Seguro de desgravamen para operaciones de crédito.
- Seguro de accidentes e invalidez permanente
- Fondo Mortuario
- Prestación de servicios funerarios.
- Promociones y rifas para los socios de CACPE Zamora.

2.2.4.4. Canales de Atención

Cajeros Automáticos. - Se Puede realizar transacciones en la red de Cajeros Automáticos más grande del país. La cooperativa Dispone de una red de 57 instituciones financieras ecuatorianas, 218 ATM a nivel nacional, con 400.000 tarjetas de debito emitidas por la red COONECTA que facilita sus retiros diarios las 24horas del día y los 365 días del año.

Agencias Compartidas. - Mediante este servicio, los socios y clientes de CACPE Zamora, pueden realizar depósitos y retiros de sus cuentas de ahorros en las Cooperativas de Ahorro y Crédito afiliadas a la red COONECTA.

Oficinas Comerciales. - La red de oficinas de la cooperativa comprende: la Oficina matriz en la ciudad de Zamora y 9 sucursales distribuidas de la siguiente manera: Zamora, Zumbi, El Panguí, Zumba, Yauambi, Guayzimi, Palanda, Valladolid, Paquisha y Loja.

CAPÍTULO III
DIAGNÓSTICO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA COOPERATIVA
CACPE ZAMORA

En el presente proceso de investigación se definió como estrategia primordial aplicar encuestas para conocer las opiniones de los stakeholders (clientes, empleados, directivos y sociedad) de la cooperativa Cacpe Zamora, con el objeto de poder dar respuestas a los objetivos propuestos en la investigación, mediante el análisis de los resultados obtenidos.

Las encuestas aplicadas fueron elaboradas y validadas por la titulación de Banca y Finanzas de la UTPL. Las encuestas aplicadas captan información acerca de la opinión o conocimiento que tienen los stakeholders acerca la cooperativa en temas de RS.

Con la información recolectada se puede realizar la caracterización o diagnóstico de la situación real de la cooperativa en temas de RS y con ello proponer alternativas de solución para la cooperativa en temas de RS.

3.1 Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación permite encontrar el plan o estrategia más opcional a implementar para dar respuesta a las preguntas y objetivos planteados en la investigación.

Se utilizó la investigación explorativa, debido a sus métodos de recolección de información altamente flexibles, que contribuyeron en la búsqueda de ideas claves. Se utilizó también la investigación descriptiva, para llegar a conocer situaciones y actitudes predominantes dentro del grupo de clientes de la entidad financiera.

La investigación cualitativa permitió estudiar la calidad de los recursos determinantes para el momento de la implementación. Así también, la investigación cuantitativa ayudó a la identificación de la calidad de los servicios brindados por la empresa en estudio.

La investigación de campo mediante la aplicación de encuestas facilitó la obtención de información directamente de la realidad social, apoyado por el diseño documental de un cuestionario, recogiendo datos de manera directa en el

ambiente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Zamora y en la sociedad zamorana.

3.2. Población y Muestra

Población

Para el presente trabajo de investigación es necesario indicar la población y la muestra de los stakeholders que intervienen en el trabajo de investigación de Responsabilidad Social de CACPE Zamora, con el fin de obtener una información confiable, la población en estudio se la dividió en 4 grupos para un mejor procesamiento:

Tabla 4. Stakeholders que intervienen en la investigación

| POBLACION | DETALLE | NUMERO ENCUESTAS |
|------------|---------|------------------|
| Directivos | CENSO | 10 |
| Empleados | CENSO | 20 |
| Clientes | MUESTRA | 373 |
| Sociedad | MUESTRA | 380 |

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CACPE Zamora y población de Zamora
Elaborado por: Pomaquiza, D (2015)

- **Directivos.** Para este segmento se consideró a la población total del grupo de directivos: en este caso son 10 los directivos, entre ellos presidente, gerente, secretario y vocales principales de los consejos de administración y vigilancia, a quienes se les aplicara el censo.

- **Empleados.** En este grupo también se tomó en cuenta a los 20 empleados que son la totalidad y que laboran en la institución financiera, a quienes se les aplicara también el censo.

- **Clientes.** De la base de datos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Zamora se obtuvieron los registros de los clientes que corresponden a 26814 socios al año 2014, a quienes se determinara la muestra y se aplicara la encuesta.

- **Sociedad:** Para la aplicación de las encuestas a la sociedad zamorana, se ha tomado en cuenta a la Población Económicamente Activa (PEA) de la provincia de Zamora Chinchipe, proyectada al año 2014; para esto se tomará en cuenta el último censo de población y de vivienda del año 2010, la cual la proyectaremos al año 2014 para trabajar con datos actualizados, se determinará la muestra y se aplicará la encuesta.

Al ser la población de directivos y empleados muy pequeña se aplicará un censo a los dos grupos, sin embargo, aplicaremos la fórmula para el cálculo de la muestra para los clientes y la sociedad zamorana.

3.2.1. Determinación del tamaño de la muestra para Clientes de CACPE Zamora.

- **Tamaño de la muestra para Cliente:**

Dónde:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{Z^2 * P * Q + N e^2}$$

- n** = Tamaño de la muestra
- N** = Población, 26814 socios de CACPE Zamora en el año 2014
- P** = Probabilidad de que ocurra el suceso (0.5),
- Q** = Probabilidad de que no ocurra el suceso (0.5)
- e** = error de muestreo (0.05) = (5%)
- Z** = nivel de confianza Z = 1.96

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{Z^2 * P * Q + N e^2}$$

n = 373 Clientes.

La aplicación de las encuestas a los socios de CACPE Zamora, se hace en cada uno de los cantones tomando en cuenta la cantidad de socios que existe en cada sucursal, con excepción del cantón Yantzaza debido a que no existe sucursal en este lugar.

Tabla 5. Distribución de encuestas a socios por cantón

| CANTON | POBLACIÓN | SOCIOS CACPE POR CANTON | % CANTON TOTAL DE PEA DE LA PROVINCIA | ENCUESTAS APLICADAS EN CADA CANTON |
|----------------------|-----------|-------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|
| ZAMORA | | 9225 | 34% | 128 |
| CHINCHIPE | | 2877 | 11% | 40 |
| YANTZAZA | | 0 | 0% | 0 |
| CENTINELA DEL CONDOR | | 2083 | 8% | 29 |
| PAQUISHA | | 2672 | 10% | 37 |
| NANGARITZA | | 2861 | 11% | 40 |
| PALANDA | | 2562 | 10% | 36 |
| EL PANGUI | | 2467 | 9% | 34 |
| YACUAMBI | | 2067 | 8% | 29 |
| | | 26814 | 100% | 373 |

Fuente: CACPE Zamora
Elaborado por: Pomaquiza, D (2015)

3.2.2. Determinación de la proyección de población de la sociedad Zamorana al año 2014 y cálculo de la muestra.

Para proyectar la población Económicamente Activa del 2010 al 2014 se aplicará la siguiente fórmula:

$$P = P_0 (1 + r)^n$$

Donde:

P = Población proyectada

P₀ = PEA (año 2010) Hombres= 24.951 Mujeres=11.090 Total = 36041

r = tasa de crecimiento= 2,0

t = tiempo (años) = 4 años

1 =Constant

$$P = 36041 (1+0,02)^4$$

P = 39012 PEA.

3.2.2.1. Cálculo de la muestra para la sociedad zamorana.

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{Z^2 * P * Q + N e^2}$$

Dónde:

- n** = Tamaño de la muestra
- N** = Población, 39012 PEA al año 2014
- P** = Probabilidad de que ocurra el suceso (0.5),
- Q** = Probabilidad de que no ocurra el suceso (0.5)
- e** = error de muestreo (0.05) = (5%)
- Z** = nivel de confianza Z = 1.96

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{Z^2 * P * Q + N e^2}$$

$$n = \frac{37467}{98}$$

n = 380 PEA de Zamora Chinchipe

La aplicación de las encuestas a la sociedad zamorana, se hace en cada uno de los cantones tomando en cuenta el porcentaje de la PEA de la provincia, mediante una regla de 3 simple, de la siguiente manera.

Tabla 6. Distribución de encuestas a aplicarse por cantón

| CANTON | POBLACIÓN | PEA | % CANTON TOTAL DE PEA DE LA PROVINCIA | ENCUESTAS APLICADAS EN CADA CANTON |
|----------------------|-----------|-------|---------------------------------------|------------------------------------|
| ZAMORA | 25500 | 10603 | 27% | 103 |
| CHINCHIPE | 9100 | 4487 | 12% | 44 |
| YANTZAZA | 18700 | 7193 | 18% | 70 |
| CENTINELA DEL CONDOR | 6500 | 2685 | 7% | 26 |
| PAQUISHA | 3900 | 1942 | 5% | 19 |
| NANGARITZA | 5200 | 2151 | 6% | 21 |
| PALANDA | 8100 | 4013 | 10% | 39 |
| EL PANGUI | 8600 | 3332 | 9% | 32 |
| YACUAMBI | 5800 | 2606 | 7% | 25 |
| | 91400 | 39012 | 100% | 380 |

Fuente: SENPLADES - Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo
Elaborado por: Pomaquiza, D (2015)

3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La investigación al ser de forma científica, técnica y práctica, el plan global se integró de un modo coherente de recolección de datos a utilizar, inmerso en las diferentes etapas de investigación, puesto que la información se obtiene de las personas involucradas y para esto aplicamos los siguientes instrumentos para la correcta toma de la información:

Observación Directa. - Esta técnica que se empleó para detectar el desarrollo de los fenómenos sociales, acudiendo directamente a CACPE Zamora, la investigadora sostiene que la base de la realidad social es la vida cotidiana y no las abstracciones estadísticas o conceptuales; esta técnica emplea como instrumento de recolección de datos: diarios de campo, croquis del cantón Zamora, guías de observación y como recurso de apoyo el uso de grabadora y cámara.

Entrevista. - Se estableció esta técnica mediante una conversación entre el entrevistador y Directivos de la cooperativa que tiene como objetivo la obtención de información, este instrumento estará diseñado en base a una estructura de

preguntas, una guía de entrevista, puntos de interés, con recursos de grabadora, papel de apuntes.

Encuesta.- Se entiende por encuesta la recolección de información realizadas por muestreo, es decir son observaciones parciales y parte de la premisa de que si se quiere conocer algo sobre el comportamiento de las personas, más directo y simple es preguntárselo directamente a ellas, las encuestas están dirigidas a clientes y empleados de la cooperativa.

3.3.1. Técnicas de Procesamientos y Análisis Datos.

En esta fase, se realiza el tratamiento estadístico-matemático de toda la masa de los datos clasificados y tabulados, esto conduce en primer lugar a la formación de cuadros y gráficos, que interpretados consisten en afirmaciones sobre propiedades estadística de los datos; mientras que analizar significa establecer categorías, ordenar, manipular y resumir los datos del proceso de investigación.

Sin embargo, el análisis no quedó reducido a una operación contable, de obtención de promedio, medias, índices, etc.; los datos en sí mismos tienen limitada importancia por eso es necesario hacerlos hablar, esto es encontrarles significado, precisamente en eso se fundamentó la esencia del análisis o interpretación de los datos.

El análisis de resultados de las preguntas realizadas en la encuesta se examinó mediante los porcentajes que se emitan, para lo cual una vez concluida la recolección de la información a través de las encuestas, se ingresarán en una hoja de Excel para su tabulación, creación de cuadros y gráficos con sus respectivos porcentajes para su interpretación.

3.4. Resultado de los instrumentos de Campo Aplicados.

3.4.1 A los Stakeholders "Directivos".

Encuesta Aplicada a Directivos de CACPE Zamora

Los Directivos de la cooperativa CACPE Zamora, tienen intereses específicos con respecto a la organización financiera, que pueden diferenciarse de las expectativas de la sociedad sobre lo que se debe entender como un comportamiento socialmente responsable en relación a cualquier asunto.

Según Rojas (2006) la responsabilidad social es un compromiso que debe ser asumido internamente por los Directivos de las organizaciones de manera absoluta, es decir que se debe concientizar en que los beneficios son para todos.

Para conocer la opinión de los Directivos de CACPE Zamora, primeramente, se realizó un censo, y se conoció los resultados a través de encuestas aplicadas a todos sus 10 Directivos de CACPE Zamora, no fue necesario aplicar una muestra debido al grupo pequeño de Directivos, por lo tanto, su aplicación fue realizada a la totalidad de Directivos, para lo cual, se ha obtenido los siguientes resultados:

3.4.1.1 Datos Generales.

- Su sexo y edad

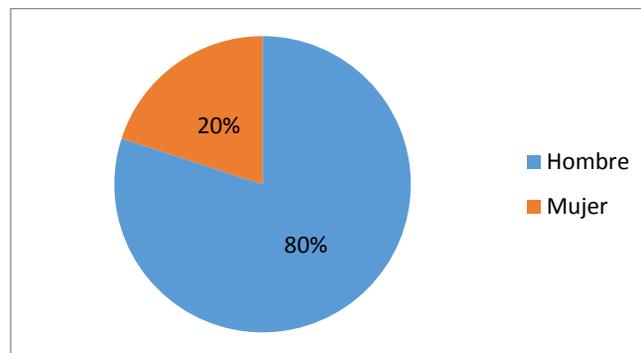


Figura 3. Categoría por sexo de directivos de Cacpe Zamora

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Pomaquiza, Diego (2015)

Análisis. - Dentro del grupo de directivos de la Cooperativa de Ahorro y crédito Cacpe Zamora, el 80% corresponde al sexo masculino, deduciéndose que el hombre cumple un rol importante en esta entidad financiera.

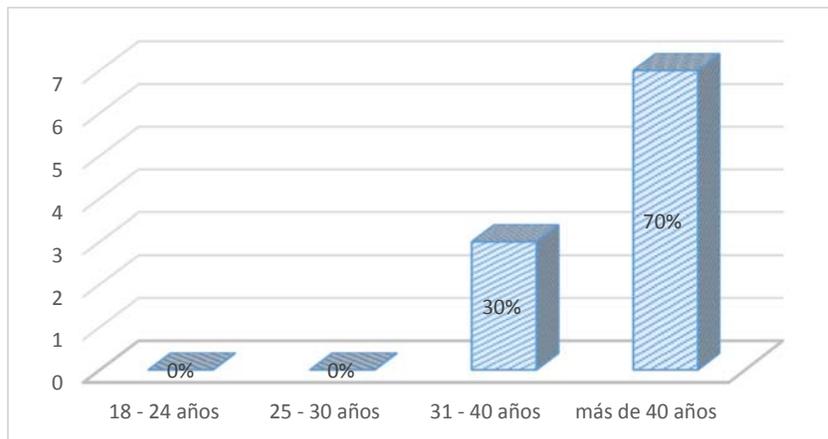


Figura 4. Categoría por edad de directivos de Cacpe Zamora

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Pomaquiza, Diego (2015)

Análisis. - En relación con la edad, el 70% del grupo de directivos posee una edad mayor a los 40 años, seguido por el rango de 31-40 años con 30%; se concluye que la mayoría de los encuestados tienen bastante experiencia en el aspecto administrativo de esta cooperativa.

3.4.1.2. Respuestas a las preguntas planteadas.

1.- La Cooperativa ha identificado sus grupos de interés y los ha priorizado en función de su relevancia para la organización?

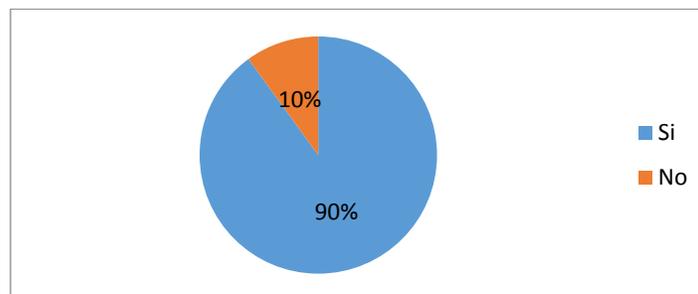


Figura 5. Identificación de grupos de interés en función de la entidad

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Pomaquiza, Diego (2015)

Análisis. – Del total de directivos encuestados, el 90% afirma que la cooperativa si identifica los grupos de interés priorizándolos en función de su relevancia, mientras que el 10% cree que no ha identificado sus grupos de interés.

2.- ¿La Dirección de la Cooperativa se involucra activamente en las relaciones con los grupos de interés y se integran las necesidades y expectativas de éstos en los sistemas de gestión de la organización?

Análisis. - De las encuestas aplicadas el 100% de Directivos, consideran que la cooperativa si se ha involucrado activamente con los grupos de interés integrándose a las necesidades y expectativas de estos en los procedimientos de operación de la entidad. En este segmento están conscientes del trabajo que se elabora en dirección de los intereses de sus clientes.

3.- CACPE Zamora ha identificado de forma sistemática sus responsabilidades legales en materia económica, social y ambiental, garantizando su cumplimiento?

Tabla 7. Responsabilidad legal económica, social y ambiental

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE (%) |
|-------------------------------------------------|------------|----------------|
| Económica / Financiera | 3 | 30 |
| Obligaciones fiscales | 2 | 20 |
| Prevención de riesgos laborales | 1 | 10 |
| Contratación y Gestión de personal | 0 | 0 |
| Medio Ambiente | 2 | 20 |
| Competencia desleal/propiedad industrial | 0 | 0 |
| Responsabilidad del producto | 2 | 20 |
| Otros | 0 | 0 |
| TOTAL | 10 | 100 |

Fuente: Encuestas Directivos Cacpe Zamora

Elaborado por: Pomaquiza, Diego (2015)

Análisis. - En cuanto a esta pregunta podemos observar que, de los 10 directivos de la cooperativa, el 30% identifican sus responsabilidades legales en materia económica / financiera; un 20% en Obligaciones fiscales; 10% en Prevención de riesgos laborales; un 20% en responsabilidades de Medio Ambiente y un 20% en responsabilidad del producto; concluyendo que CACPE cumple un papel importante en cada una de estas actividades, pero cada Directivo se desempeña en diferentes áreas.

4. ¿Cuáles de los siguientes pasos para la implementación de la RS ha cumplido la empresa?

Tabla 8. Grado de cumplimiento de implementación de RS

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | Frecuencia a 10 | PORCENTAJE |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------|------------|
| Definición de la posición de la organización respecto a la RSC | 3 | 1 | 13 |
| Formulación de una política y estrategia en RSC. | 5 | 2 | 22 |
| Comunicación de la posición y política en RSC | 3 | 1 | 13 |
| Asignación de recursos adecuados para la implementación de RSC. | 5 | 2 | 24 |
| Elaboración de instrumentos o medios para la implementación de la RSC. | 7 | 4 | 29 |
| TOTAL | 23 | 10 | 100 |

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Pomaquiza, Diego (2015)



Figura 6. Nivel de cumplimiento de implementación de RS por Cacpe Zamora

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Pomaquiza, Diego (2015)

Análisis.- De acuerdo a la pregunta planteada y a las respuestas múltiples que la encuesta presenta, los Directivos dan su punto de vista y respuesta de acuerdo al campo más cercano que se encuentran, tal es el caso el 29% de directivos opinan que se ha cumplido la elaboración del instrumento para la implementación, mientras que el 24% de directivos de opinan que se ha cumplido con la asignación de recursos para la implementación, 22% de directivos creen que se ha realizado la formulación de políticas y estrategias; mientras que en porcentajes menores del 13% opina que se ha cumplido con la definición de políticas, y también con el 13% del Directorio opina que se ha cumplido con la comunicación para la implementación.

5. ¿Trata siempre de maximizar sus beneficios?

Análisis. - uno de los objetivos planteados por empleados, directivos y socios es la de maximizar los beneficios para el bien común, tal es el caso que del resultado de la encuesta el 100% de los Directivos opinan que en todas sus estrategias planteadas siempre van encaminadas en maximizar sus beneficios en lo que respecta el ámbito económico, social, legal y ambiental, por lo que CACPE Zamora se enmarca mediante su misión y visión.

6. ¿Comunica honestamente el estado económico de la organización a sus accionistas?

Análisis. – En el aspecto comunicacional se desprende que el 100% de los directivos manifiestan que existe un grado de comunicación muy alto con los accionistas sobre el estado económico de la institución. Por lo expuesto la información económica y la transparencia a los accionistas en todo proceso ha sido un pilar fundamental, encontrándose en un buen nivel.

7.- ¿Realiza sus proyectos y actividades en base a criterios de responsabilidad social?

Análisis. - Se desprende de los resultados que el 100% de los directivos de CACPE Zamora manifiestan que si se realizan los proyectos y actividades en base a criterios de responsabilidad social.

8. ¿En qué ámbitos de la responsabilidad social ha trabajado en la cooperativa que usted dirige?

Tabla 9. Ámbitos de responsabilidad trabajados por Directivos

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------------------------------------------------|------------|------------|
| Gobernanza de la Organización | 1 | 10 |
| Derechos Humanos | 2 | 20 |
| Prácticas laborales | 1 | 10 |
| Medio Ambiente | 1 | 10 |
| Prácticas justas de operación | 2 | 20 |
| Asuntos de los consumidores | 0 | 0 |
| Participación activa y desarrollo de la comunidad | 2 | 20 |
| TOTAL | 10 | 100 |

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Pomaquiza, Diego (2015)

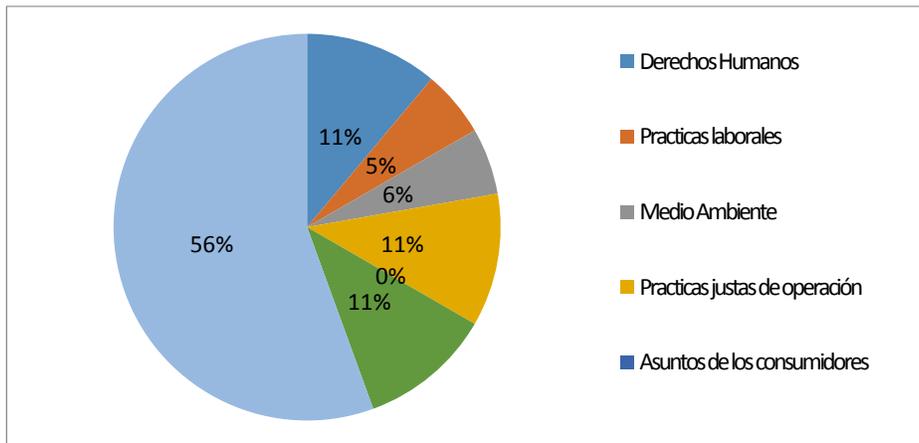


Figura 7. Ámbitos aplicados de RS trabajados por Directivos

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pomaquiza, Diego (2015)

Análisis.- En esta pregunta podemos observar que los Directivos se desempeñan en diferentes Ámbitos de la responsabilidad social, el 10% en el ámbito de Gobernanza de la Organización, el 20% en Derechos Humanos; el 10% en Prácticas laborales; otro 10% en responsabilidad social del Medio Ambiente; un 20% en Practicas justas de operación; finalmente el 20% en Participación activa y desarrollo de la comunidad, con lo cual se concluye que los directivos también forman parte en el accionar de responsabilidad social de la cooperativa.

9. ¿La cooperativa cumple siempre con las normas y regulaciones definidas por la Ley?

Análisis. - Como se observa en el cuadro CACPE Zamora cumple al 100% con las normas y regulaciones definidas por la Ley, como conclusión podemos decir que esta cooperativa se encuentra en continuo crecimiento siendo la más grande de la provincia, esto justamente por cumplir con cada uno de los procedimientos legales.

10. ¿La cooperativa cumple con las relaciones contractuales adquiridas con todos los grupos con los que se relaciona ¿empleados, proveedores, consumidores entre otros?

Análisis. – El 100% de los Directivos participantes en la encuesta mencionan que Cacpe Zamora si cumple con todos los compromisos que adquieren con los empleados, proveedores y consumidores.

11. ¿La entidad está comprometida con principios éticos bien definidos?

Análisis. - Los Directivos de CACPE Zamora opinan que la entidad financiera se encuentra comprometida al 100% con principios éticos bien definidos ante la sociedad Zamorana.

3.4.2 A los Stakeholders “Empleados”

Encuesta Aplicada a Empleados de CACPE Zamora

Toda empresa cuando inicia sus actividades requiere de la contratación de trabajadores, por lo tanto, es indispensable conocer las normas laborales y de seguridad social existentes, las cuales se encuentran articuladas en el Código de Trabajo. Este Cuerpo legal regula los diversos tipos de contratos de trabajo y las obligaciones y derechos de los trabajadores

Las organizaciones deben reconocer y manifestar el debido respeto, ya sea por los intereses, o por los derechos legales de sus partes interesadas, así una empresa podrá evaluar y tener en cuenta la destreza coherente de las partes interesadas para relacionarse, involucrarse e intervenir en la organización.

Para conocer la opinión de los empleados de CACPE Zamora se realizó un censo a las 20 personas que laboran en esta institución financiera mediante la aplicación de una encuesta, de igual manera no se estableció una muestra debido a que el número de empleados es pequeño, aplicada a encuesta se obtuvo los siguientes resultados:

Aplicación de la encuesta.

3.4.2.1. Datos Generales.

- Su sexo y edad

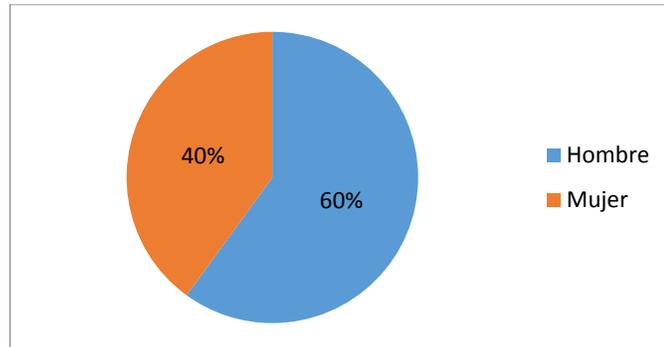


Figura 8. Categoría por sexo de empleados de Cacpe Zamora
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Pomaquiza, Diego (2015)

Análisis. - El 60% de los encuetados son del género masculino y el 40% son de género femenino. Los resultados nos orientan a que la mayoría de empleados de esta entidad financiera son de género masculino, sin embargo, hay mucha equidad ya que también son un gran número de empleados de sexo femenino.

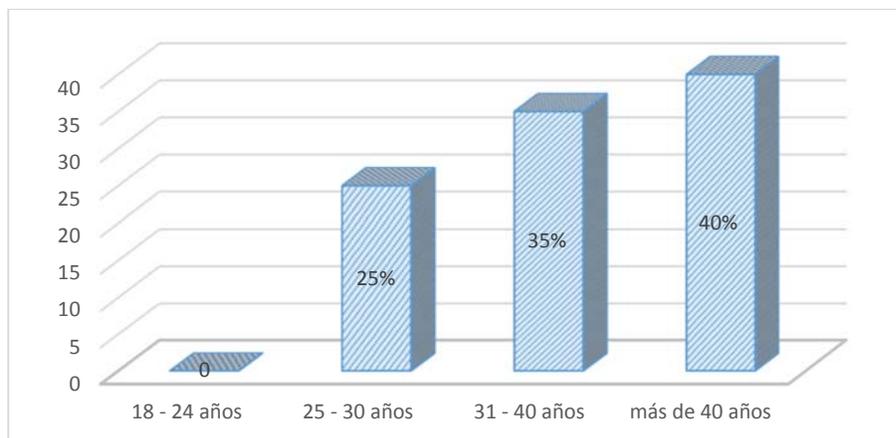


Figura 9. Categoría por edad de empleados de Cacpe Zamora
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Pomaquiza, Diego (2015)

Análisis.- Como se observa en grafico Nro. 9 las edades del personal que trabaja en CACPE Zamora fluctúa entre las edades de 25 a más de 40 años, de la siguiente manera; entre las edades de 25 a 30 años existe un 25%; de 31 a 40 años un 35%, y finalmente en la alternativa de más de 40 años un 40%, lo que nos da a entender que en esta cooperativa el personal contratado es personal que tiene una profesión y experiencia en su campo.

3.4.2.2. Respuestas a las preguntas planteadas

1. ¿Considera usted que la cooperativa promociona salarios competitivos y equitativos?

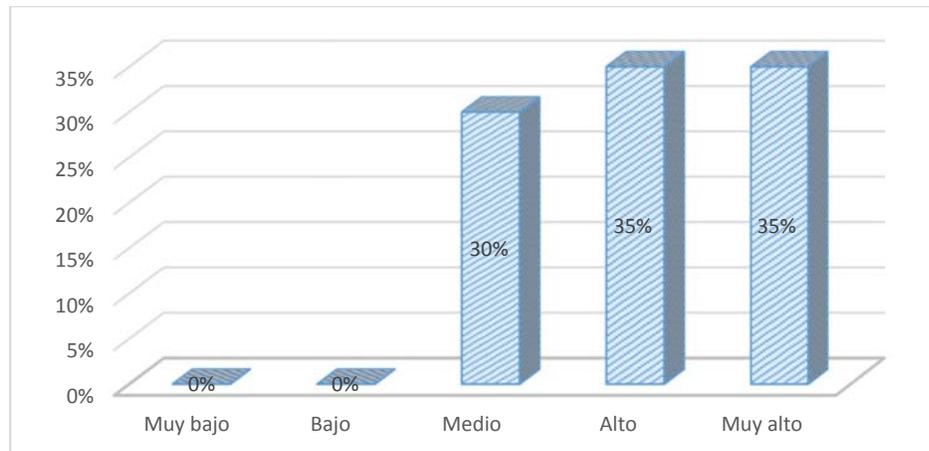


Figura 10. Nivel de salarios a empleados de Cacpe Zamora

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pomaquiza, Diego (2015)

Análisis. - Para el 35 % de los empleados de Cacpe Zamora los salarios se encuentran en un nivel muy alto; en igual proporción (35%) opinan que se encuentran en un grado alto; mientras que para el 30% el nivel de salario es medio. Lo expresado permite concluir que la mayoría de los empleados de la cooperativa se encuentran satisfechos con los salarios competitivos y equitativos recibidos.

2.- ¿Considera usted que la cooperativa CACPE Zamora, ofrece seguridad laboral adecuada a sus empleados?

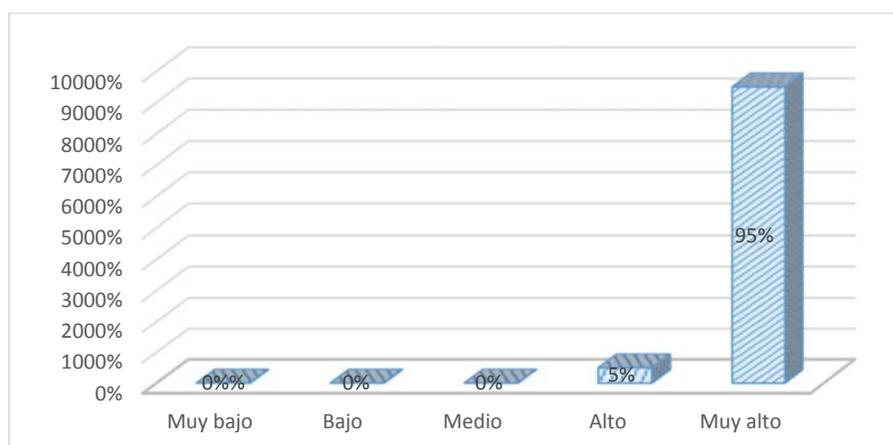


Figura 11. Nivel de trato justo a empleados de Cacpe Zamora

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pomaquiza, Diego (2015)

Análisis. - Las respuestas que se desprenden en esta pregunta se detallan así: el 95% lo califico como muy alto, al ofrecer seguridad laboral adecuada a sus empleados y finalmente con el 5% quienes lo califican de alto a la seguridad laboral ofrecida.

Lo que hace concluir diciendo que CACPE Zamora vela en un altísimo porcentaje de socios y por el bienestar de sus empleados.

3. ¿En la cooperativa CACPE Zamora, se trata justamente a los empleados, sin discriminación y abuso?

Cuadro Nro. 22

Análisis. - Para el 100% de los encuestados la CACPE Zamora, ofrece un nivel muy alto en el trato justo a sus empleados. Gran parte del crecimiento que ha tenido CACPE Zamora es por el involucramiento de sus empleados.

4.- ¿La entidad ofrece oportunidades de promoción y superación a sus empleados?

Análisis. - El 100% contestan que CACPE Zamora si ofrece oportunidades de promoción y superación a sus empleados, lo que ha permitido mejorar significativamente mediante capacitaciones en la gestión de la cooperativa.

5. ¿La entidad ofrece un clima laboral agradable?

Análisis. - En la pregunta a los empleados de CACPE Zamora, si se ofrece un clima laboral agradable el 100% de los encuetados contesta que sí, esto se puede deducir por la buena administración y comunicación interna que existe en la cooperativa de ahorro y crédito.

6. ¿La cooperativa CACPE Zamora, es flexible con sus empleados en temas personales?

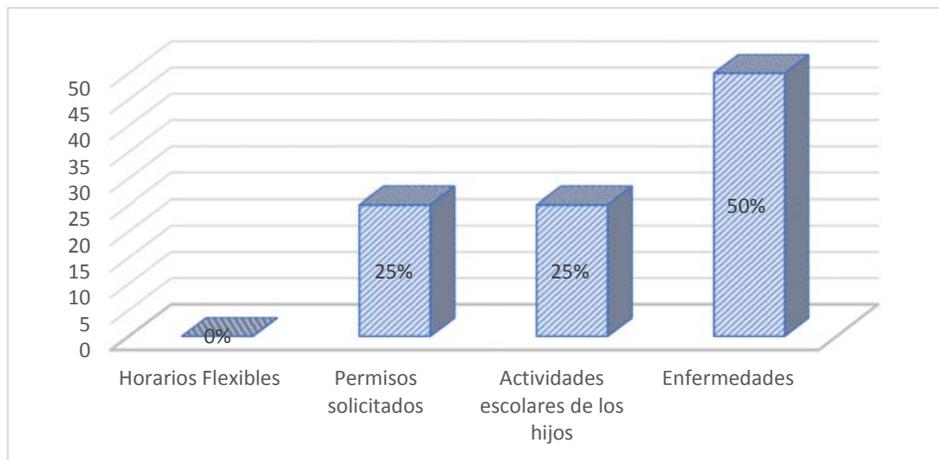


Figura 12. Flexibilidad en asuntos personales a los empleados de Cacpe Zamora

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pomaquiza, Diego (2015)

Análisis. - En el análisis de esta pregunta concernientemente a la flexibilidad por parte de Gerencia hacia los empleados, se encuentra en 50% en aspectos por enfermedad, mientras que en porcentajes iguales es decir el 25% se encuentran actividades escolares de los hijos y permisos solicitados.

3.4.3 A los stakeholders “Clientes”.

Encuesta aplicada a clientes de CACPE Zamora

Los clientes en una entidad financiera son la pieza clave para su crecimiento, una buena responsabilidad social por parte de las cooperativas, incluirán dentro de sus procesos de gestión, de responsabilidad social el punto de vista de los clientes, ante ello Momberg (2006) menciona que la relación con los clientes se ve reflejada en el trabajo por parte de las empresas en satisfacer las necesidades de éstos. A la vez los clientes exigen un buen trato y el cumplimiento de sus expectativas, así como el respeto por el medio ambiente. Esto llevará a mantener buenas relaciones y la confianza en la empresa.

Bajo esta premisa es necesario analizar el punto de vista de los clientes de la COAC CACPE ZAMORA en temas de RS, para ello se determinó los clientes al año 2014 de los archivos de la cooperativa la misma que estaba conformada por 26.814 socios, con estos datos se procedió a aplicar la fórmula para el cálculo de la muestra propuesta en la investigación, dándonos un resultado de 373 encuestas para ser aplicadas a los clientes de la cooperativa CACPE Zamora, las misma que dieron el siguiente resultado:

3.4.3.1. Datos Generales.

- Sexo y edad

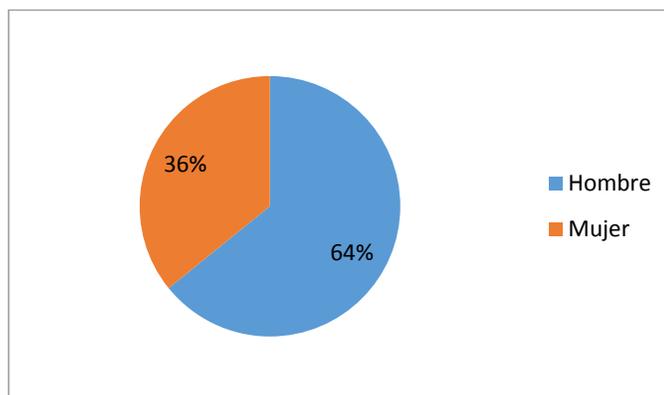


Figura 13. Categoría por sexo de Clientes de Cacpe Zamora

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pomaquiza, Diego (2015)

Análisis. - Como se puede observar en el cuadro de las 373 encuestas aplicadas a los socios de CACPE Zamora, el 64% son de género masculino y el 36% son de género femenino. Los resultados nos enfocan que la mayoría de socios de esta entidad financiera son de género masculino, este resultado se da porque efectivamente la población de Zamora está conformada por un porcentaje mayor del género masculino.

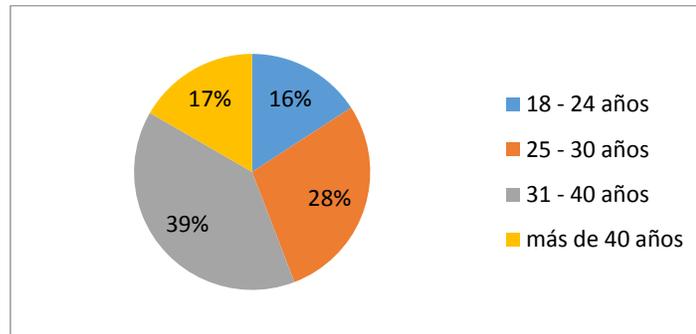


Figura 14. Categoría por edad de Clientes de Cacpe Zamora

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pomaquiza, Diego (2015)

Análisis. - Se desprende que los socios de CACPE Zamora, están comprendidos entre las edades de 18 a 24 años con el 16%; entre las edades de 25 a 30 años, se encuentran el 28 %; de 31 a 40 años el 39%, y finalmente más de 40 años el 17% de socios.

3.4.3.2. Respuestas a las preguntas planteadas.

1. ¿En qué porcentaje CACPE Zamora, tiene establecidos procedimientos para responder a todas las quejas de los clientes?

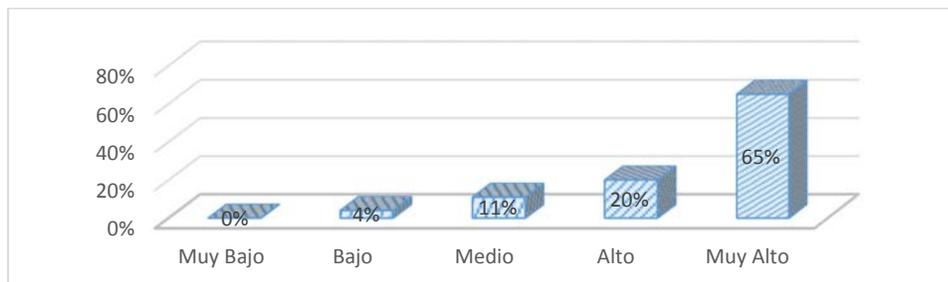


Figura 15. Procedimientos para responder a quejas de los clientes de Cacpe Zamora

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pomaquiza, Diego (2015)

Análisis. - El 65% de socios opinan que CACPE Zamora tiene muy alto el nivel de atención a las quejas que presentan los clientes; para el 20% el nivel es alto. Se desprende como conclusión que en cuanto a esta pregunta CACPE Zamora tiene un muy alto grado de solución de quejas de sus socios, así lo demuestra el cuadro y grafico precedente.

2.- ¿En qué porcentaje la cooperativa, se comporta de manera honesta con sus clientes?

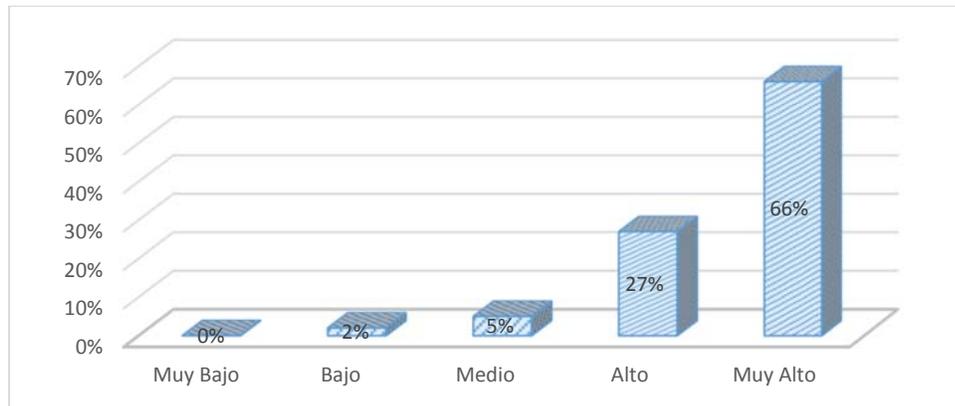


Figura 16. Nivel de comportamiento honesto por la Cacpe Zamora

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pomaquiza, Diego (2015)

Análisis. - con los resultados obtenidos sobre esta pregunta se puede decir que el 66% de socios creen que CACPE Zamora tiene un nivel muy alto de honestidad con sus clientes, el 27 % creen que la honestidad de CACPE Zamora es alta, mientras que el 5% de socios creen que es medio honesta y finalmente con el 2% socios creen que es baja en honestidad. Es claro notar que por su trayectoria y servicio al cliente zamorano CACPE se ha ganado la confianza de sus socios y clientes.

3.- La cooperativa cuenta con personal que les ofrece la información completa a los clientes acerca de las partes interesadas sobre productos y servicios que ofrece?

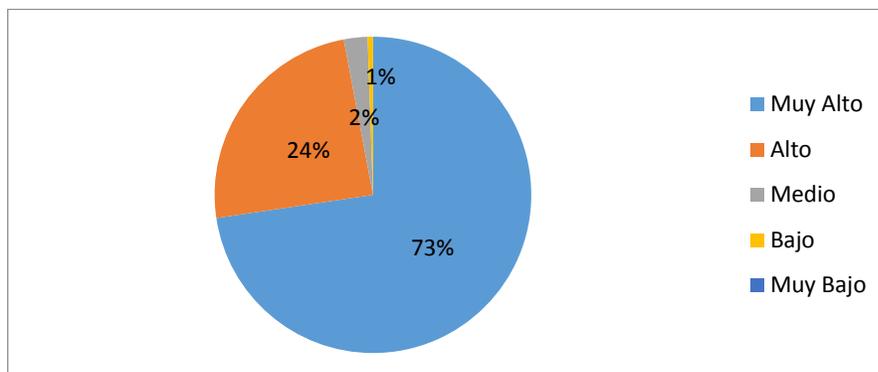


Figura 17. Nivel de conocimiento del personal que ofrece información al cliente de Cacpe Zamora

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pomaquiza, Diego (2015)

Análisis. - El 73% de clientes responden que CACPE Zamora si cuenta con un muy alto grado de personal que informa sobre los productos, con el 24% los clientes califican de alta al referirse que si cuenta con personal que ofrece el producto y servicios, con el 2% clientes que la califican como medio y con el 1% clientes que la califican como bajo. Los resultados indican que CACPE mantiene muy bien informados a sus clientes sobre sus productos que ofrece, con la finalidad de incrementar el número de socios en la cooperativa.

4.- La Cooperativa mide el nivel de satisfacción de sus clientes como un indicador de mejora continua?

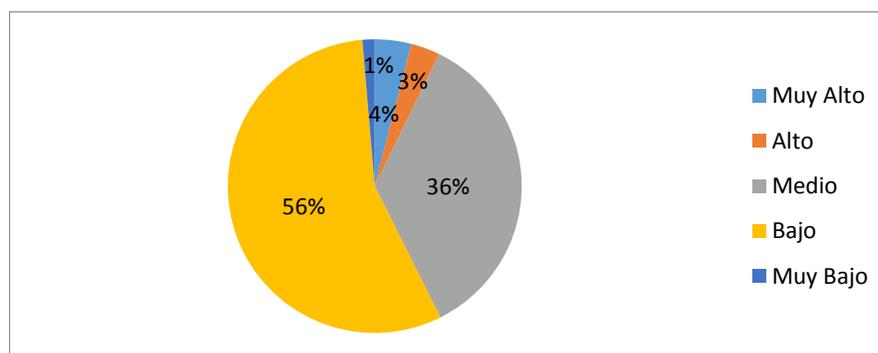


Figura 18. Nivel de satisfacción de clientes de Cacpe Zamora

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pomaquiza, Diego (2015)

Análisis.- De los resultados obtenidos podemos decir que la cooperativa no se encuentra midiendo el nivel de satisfacción de sus clientes, como lo indican sus resultados; el 56% de los clientes opinan que es bajo el control de satisfacción, el 36% de los clientes manifiestan que tiene un control de medición medio, mientras que un bajo porcentaje del 4% lo califican como muy alto, en un porcentaje del 3% lo califican como alto y finalmente con el 1% lo califican como muy bajo la medición de satisfacción del cliente. Es evidente que CACPE Zamora, no está empleando una estrategia clave al brindar sus servicios, como es la satisfacción del cliente, esto hace que los clientes opinen desde esta perspectiva.

5. La cooperativa se esfuerza por conocer a sus clientes y sus necesidades?

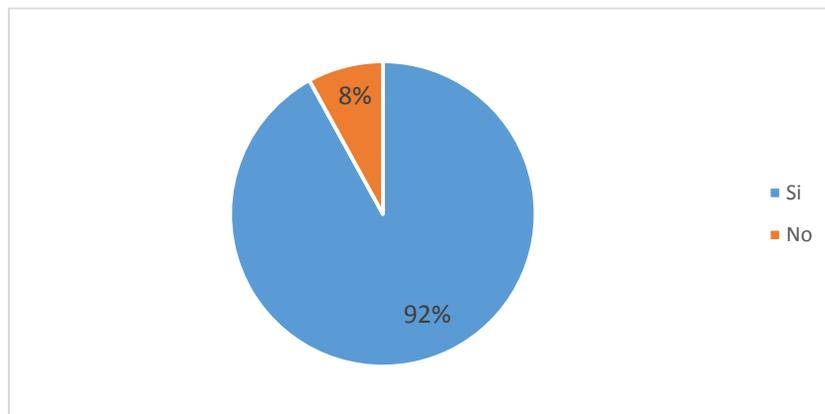


Figura 19. Nivel de conocimiento de clientes y necesidades por parte de Cacpe Zamora

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pomaquiza, Diego (2015)

Análisis.- De la aplicación de la encuesta a 373 clientes, se desprende que el 92% opinan que CACPE Zamora estratégicamente si conoce las necesidades de sus clientes, mientras que el 8% de los clientes opinan que no realiza este seguimiento.

De los resultados se puede decir que estratégicamente CACPE Zamora si conoce las necesidades de sus clientes, esta es una de las razones porque la empresa financiera ha crecido a pasos gigantes en los últimos años.

6. ¿CACPE Zamora en tiempos de crisis económica y financiera, ha continuado con sus actividades relacionadas con la responsabilidad social?

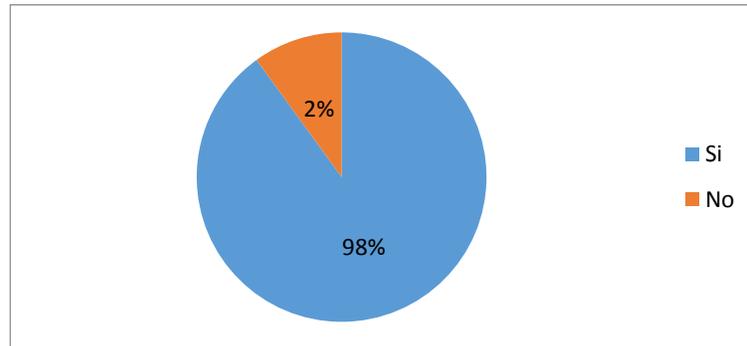


Figura 20. Grado de cumplimiento de actividades de Cacpe Zamora durante las crisis económicas y financieras

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pomaquiza, Diego (2015)

Análisis. - De las encuestas aplicadas se desprende que el 98% cree que CACPE Zamora en tiempos de crisis económica y financiera, ha continuado con sus actividades relacionadas con la responsabilidad social, sin embargo el 2% cree que no las realiza; este resultado se basa a los hechos ocurridos durante toda la vida de CACPE Zamora, en la cual ha pasado momentos inestables económicamente y lo cual no ha perjudicado a sus asociados.

3.4.4 A los Stakeholders “Sociedad”.

Encuesta Aplicada a la Sociedad Zamorana

Las expectativas que tiene una sociedad con una organización financiera acerca de responsabilidad social, esencialmente implican el respeto de principios de legalidad conjuntamente con los cumplimientos que tengan las organizaciones.

Cabe destacar que la responsabilidad social no solamente abarca el cumplimiento veraz de las leyes y normas con las partes vinculantes, trae consigo obligaciones que surgen de valores éticos y de otras características relacionadas.

Para la aplicación de las encuestas se tomó como población a la Población Económicamente activa de Zamora Chinchipe, tomando en cuenta que son

quienes tienen recursos ya sea para adquirir bienes y servicios o para dedicarlos al ahorro, la PEA según el último censo del año 2010 fue de 36041; la misma que proyectada para el año 2014 dio una 39012 PEA; con esta población se procede a sacar una muestra para aplicar las encuestas; la muestra empleada fue de 380 encuestas.

3.4.4.1 Datos generales.

- Su sexo y edad

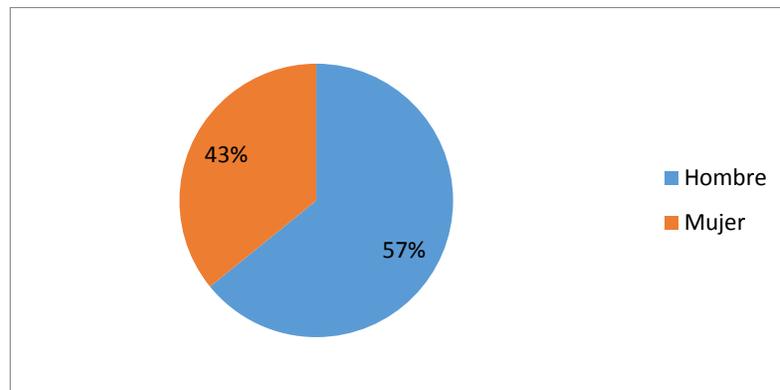


Figura 21. Categoría por sexo de la sociedad zamorana

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pomaquiza, Diego (2015)

Análisis. - Dentro del grupo encuestado el sexo masculino posee el 57% en cambio el 43% corresponde al género femenino, este resultado se da porque efectivamente la población de Zamora está conformada por un porcentaje mayor del género masculino.

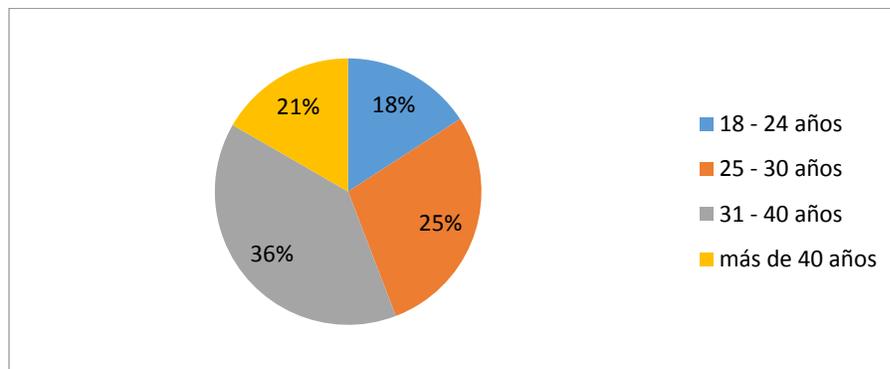


Figura 22. Categoría por edad de la sociedad zamorana

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pomaquiza, Diego (2015)

Análisis. - Se desprende que las edades de la sociedad zamorana, están comprendidas entre 18 a 24 años con el 18%; entre de 25 a 30 años se encuentran con el 25 %; de 31 a 40 años el 36%, y finalmente más de 40 años corresponden al 21% de socios.

3.4.4.2. Respuestas a las preguntas planteadas.

1. ¿La cooperativa CACPE Zamora, ayuda a resolver problemas sociales?

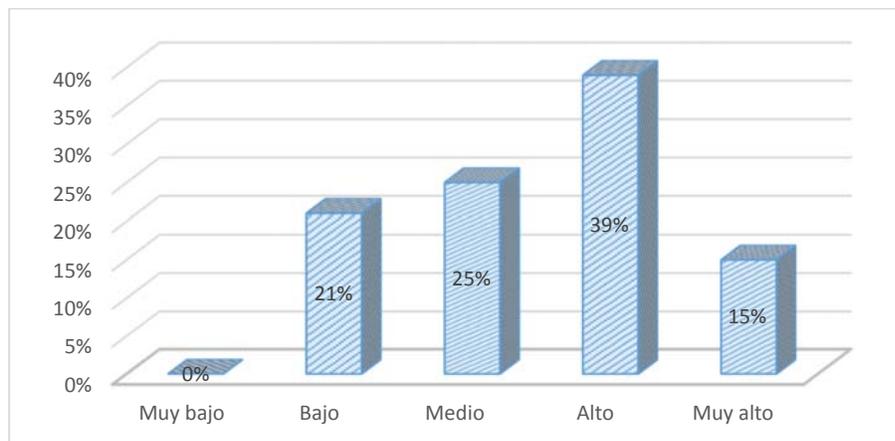


Figura 23. Grado de Ayuda por Cacpe Zamora para resolver problemas sociales

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pomaquiza, Diego (2015)

Análisis. - Se aplicó esta encuesta a 380 personas, de los cuales el 39% afirman que la cooperativa en un nivel alto si ayuda a resolver problemas sociales, el 25% de los encuestados la califican con nivel medio, mientras que el 21% con un nivel bajo, y para 21% en un nivel bajo; por consiguiente, para el 79% de los encuestados la cooperativa es de vital importancia en la sociedad zamorana en la solución de problemas.

2. ¿La Cooperativa destina parte de su presupuesto a donaciones y trabajos sociales a favor de los colectivos de la sociedad más desfavorecida?

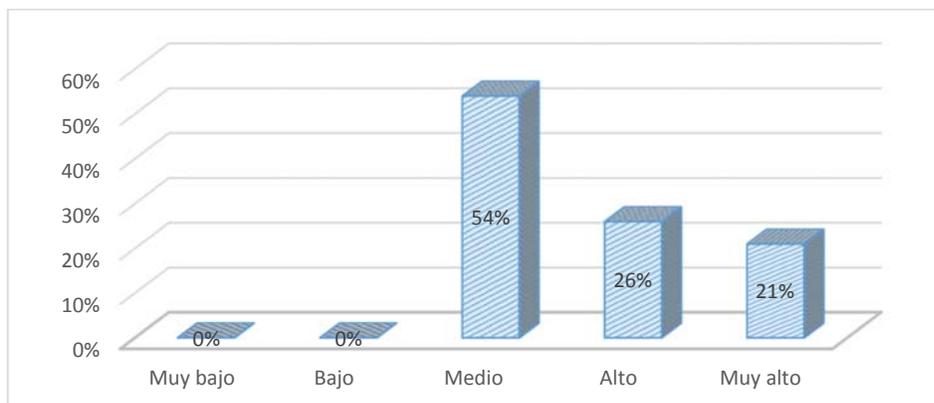


Figura 24. Nivel de donaciones a favor de la sociedad Zamorana

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pomaquiza, Diego (2015)

Análisis. - De acuerdo con las respuestas, acerca de que la cooperativa destina parte de su presupuesto a donaciones a favor de los grupos más desfavorecidos de la sociedad Zamorana, el 21 % lo califica en un nivel muy alto, el 25% en un nivel alto, mientras que el 54% lo califico en un nivel medio. Por lo que se concluye que casi la mitad de los encuestados consideran que la cooperativa si destina parte de su presupuesto a los grupos más desfavorecidos de la sociedad.

3. ¿CACPE Zamora, colabora activamente en eventos sociales y culturales (música, deportes, entre otros)?

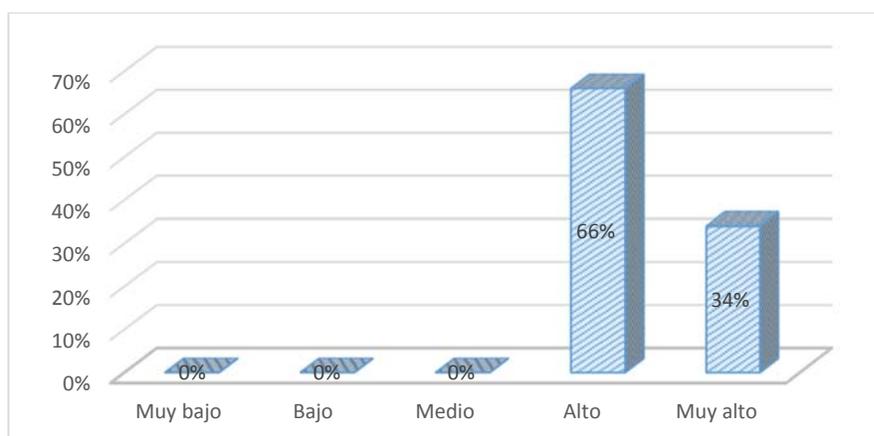


Figura 25. Nivel de Nivel de colaboración en eventos sociales y culturales

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pomaquiza, Diego (2015)

Análisis. - de acuerdo a los resultados la cooperativa si colabora en eventos sociales y culturales, esto lo hace en un nivel alto 34% y de muy alto 34%. Estas respuestas son de conocimiento de toda la ciudadanía zamorana, ya que CACPE Zamora siempre está organizando eventos para agrupar a la sociedad y ha estado colaborando mediante donaciones de premios en eventos sociales y deportivos.

4. ¿La cooperativa desempeña un papel en la sociedad que va más allá de la mera generación del beneficio?

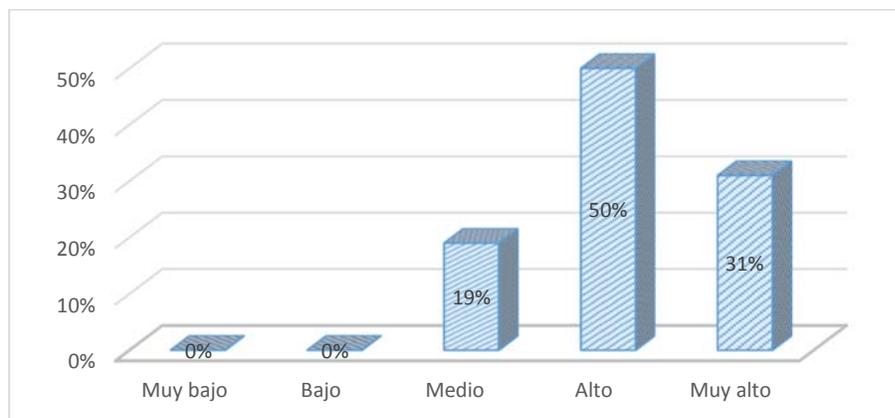


Figura 26. Grado de desempeño de Cacpe Zamora en la sociedad
 Fuente: Encuesta
 Elaborado por: Pomaquiza, Diego (2015)

Análisis. - de acuerdo con las respuestas de las personas encuestadas, la cooperativa Cacpe Zamora, aparte de brindar seguridad en sus operaciones a sus socios y clientes, ha creado nuevos productos de crédito enfocados a diferentes sectores, tales como: Servicios de funeraria, Transferencias, Cacpe café: para el cultivo y cosecha; Cacpe Diario: para todos los comerciantes minoristas; Cacpe transporte para la refaccion y mantenimiento de vehículos etc. El nivel de desempeño de la cooperativa fue descrito por los encuestados como alto 50%, muy alto 31% mientras que en 19% lo califica como medio.

5. ¿La cooperativa está comprometida con la mejora del bienestar de las comunidades en las que opera?

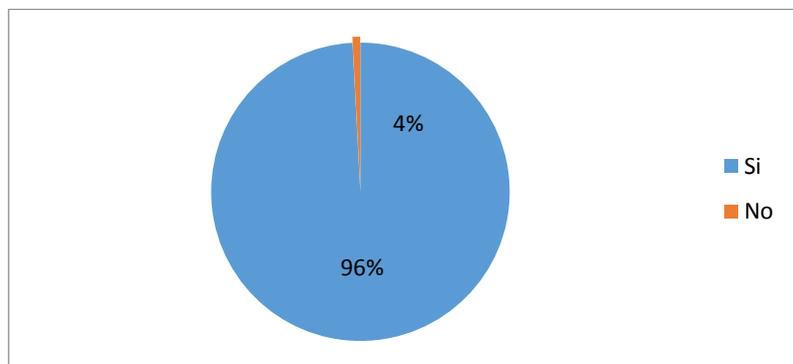


Figura 27. Nivel de compromiso de Cacpe Zamora con el bienestar de la sociedad zamorana

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pomaquiza, Diego (2015)

Análisis. - La respuesta que dan los 363 encuestados es positiva ya que representa el 96% de los encuestados, los cuales manifiestan que la cooperativa CACPE Zamora si está comprometida con la mejora continua y del bienestar de las comunidades en las que opera, mientras que solo el 4% manifiesta que la cooperativa no participa.

6. ¿La cooperativa CACPE Zamora, participa en actividades, acciones, proyectos que buscan proteger el medioambiente?

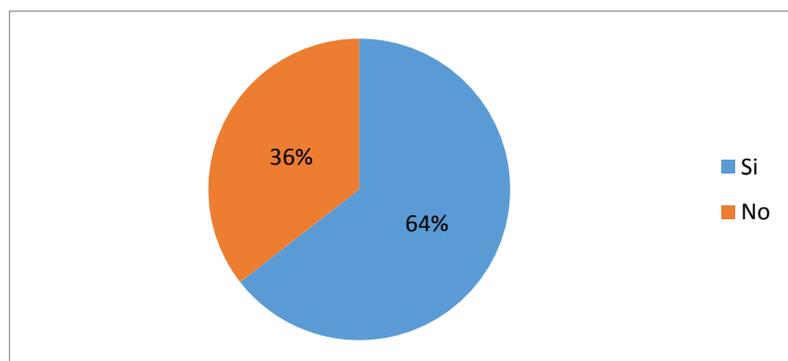


Figura 28. Nivel de participación de Cacpe Zamora con el medio ambiente

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pomaquiza, Diego (2015)

Análisis. - Los 380 encuestados al no ser socios de la cooperativa desconocen en su mayoría las actividades que realiza CACPE Zamora, por lo cual los resultados obtenidos se encuentran un 64% quienes opinan que, si participa en actividades, acciones, proyectos que buscan proteger el medioambiente y un 36% quienes consideran que no participa en estos proyectos.

3.5 Identificación de las actividades de Responsabilidad Social que CACPE Zamora desarrolla.

Muchas personas hablan de lo que significa responsabilidad social en las organizaciones, sin embargo, no solo se debe manifestar a las RS, como simples reglas o guías para un crecimiento interno y externo, a las Responsabilidades Sociales se la debe relacionar con los conceptos de desarrollo sostenible.

La Guía de Responsabilidad Social, Normas ISO publicada el 1 noviembre del año 2010, menciona que el desarrollo sostenible consiste en satisfacer las necesidades de la sociedad respetando los límites ecológicos del planeta y sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones de satisfacer sus necesidades.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas, se lograron identificar las siguientes actividades de Responsabilidad Social:

- De acuerdo el grupo de directivos de la cooperativa Cacpe Zamora, consideran que la entidad si ha identificado sus grupos de interés y los ha priorizado en función de su relevancia, además la cooperativa se ha involucrado en las relaciones con los grupos de interés en los sistemas de gestión de la organización.
- La gran mayoría de los Directivos considera que la cooperativa ha cumplido con la implementación de la RS en temas como “Asignación de Recursos” en cambio consideran que la “Comunicación de la posición y política en RSC” es muy baja.
- En su totalidad los Directivos afirman que la Cooperativa cumple siempre con las normas y regulaciones definidas por la Ley; realiza proyectos en base a la responsabilidad social; cumple con las relaciones adquiridas con todos los grupos de interés y está comprometida con principios éticos.

- En lo que respecta a los socios la mayoría de los empleados de la cooperativa se encuentran satisfechos con los salarios recibidos; consideran que la cooperativa ofrece seguridad laboral; los tratan justamente sin discriminación y abuso; ofrece un clima laboral agradable; ofrece oportunidades superación y es flexible con sus empleados en temas de permisos personales.
- Los clientes de Cacpe Zamora manifiestan que la cooperativa tiene un muy alto grado de solución de quejas; se comporta de manera honesta con sus clientes; cuenta con personal capacitado que le ofrece la información completa a los clientes y se esfuerza por conocer las necesidades de sus clientes.

3.6 Informes de Diagnósticos realizado a Cacpe Zamora.

3.6.1 Informe de diagnóstico realizado a Directivos.

Los Directivos de CACPE Zamora son un factor humano muy importante para el éxito de la cooperativa financiera, es claro notar el comprometimiento de estos directivos ya que se involucran en el accionar de cada uno de los sistemas que han hecho que la cooperativa crezca a pasos agigantados.

Si analizamos las respuestas que dieron los Directivos, en su totalidad es decir el 100% consideran que la cooperativa si se involucra con los grupos de interés, lo que permite deducir que están conscientes del trabajo que se elabora; todas las estrategias de la cooperativa siempre van encaminadas en maximizar sus beneficios en lo que respecta el ámbito económico, social, legal y ambiental, por lo que CACPE Zamora se enmarca mediante su misión y visión; además afirman que la entidad comunica honestamente el estado económico de la organización a sus accionistas.

De igual manera las respuestas de los directivos a cada una de las preguntas planteadas contestan mayoritariamente que la entidad está comprometida con principios éticos a favor de la comunidad, realizan sus proyectos y actividades en

base a criterios de responsabilidad social; cumplen siempre con las normas y regulaciones definidas por la Ley, además cumplen con las relaciones adquiridas con todos los grupos con los que se relaciona.

3.6.2. Informe de diagnóstico realizado a Empleados de CACPE Zamora.

Para los empleados de Cacpe Zamora los salarios se encuentran en un nivel muy alto, lo expresado permite concluir que la mayoría de los empleados de la cooperativa se encuentran satisfechos con los salarios recibidos, consideran además que la cooperativa ofrece seguridad laboral, los trata justamente sin discriminación y abuso.

Cumpliendo con las obligaciones empresariales la cooperativa actualmente cuenta con un Reglamento de Seguridad y Salud de Trabajo que regula la problemática de la seguridad e higiene en el trabajo.

También los empleados consideran que la entidad les ofrece un clima laboral agradable y bastantes oportunidades de promoción y superación.

Es así que Cacpe Zamora cuenta con la estructura adecuada para la práctica, formación y capacitación profesional.

3.6.3 Informe de diagnóstico realizado a Clientes de CACPE Zamora.

Al obtener las respuestas de cada uno de los encuestados en lo referente a las Responsabilidad Social, se pudo constatar que CACPE Zamora se encuentra situado en un rango en la mayoría de preguntas como muy alto, tomando en cuenta que aún no se encuentran implementado un modelo de Responsabilidad social en la cooperativa esta puntuación es excelente ya que deja marcado un camino hacia su implementación.

Las respuestas más relevantes que sirven de soporte para decir que la cooperativa CACPE Zamora tiene una base para la implementación de la responsabilidad social como modelo son la solución de quejas, comportamiento honesto e

información completa sobre todos sus productos sin ocultar información relevante al momento de solicitar un servicio de cualquier clase, además un punto muy importante ante sus clientes es que en tiempo de economía baja, CACPE Zamora ha brindado sus servicios con toda normalidad con personal capacitado y entrenado para servir a Zamora.

Las respuestas claras de los encuestados nos sirven para deducir que CACPE Zamora tiene un camino ya trabajado para la Implementación de RS sin embargo se deben socializar las responsabilidades sociales y se debe proponer a esta entidad financiera que se implemente como cultura social.

3.6.4. Informe de diagnóstico realizado a la sociedad Zamorana.

El cooperativismo es esencial en toda organización y por ende en una sociedad, de tal forma fue encuestada una muestra de 380 personas para conocer su opinión frente a las responsabilidades sociales de CACPE Zamora, resultado de esta encuesta fueron respuestas divididas por el hecho de no ser socios de esta cooperativa sino simplemente entes sociales que viven en esta provincia de Zamora.

Las respuestas más relevantes cuando se aplicó la encuesta fueron consideradas en un rango Alto, la pregunta que menciona en que la cooperativa CACPE Zamora, ayuda a resolver problemas sociales, con un porcentaje de 39%; en un rango medio con el 25% y con rangos menores, muy alto, bajo y muy bajo.

Otra pregunta, muy relevante y que la sociedad zamorana participo contestando fue sobre la participación en actividades, acciones y proyectos que buscan proteger al medioambiente para lo cual contestaron mayoritariamente que CACPE Zamora si brinda mucho apoyo.

De igual manera la sociedad zamorana esta consiente que la cooperativa está comprometida con la mejora del bienestar de las comunidades en las que opera ya que destina parte de sus recursos en las mismas.

Desde que inicio CACPE Zamora ha colaborado en todo acto social, es así que la pregunta concerniente a si CACPE Zamora, colabora activamente en eventos sociales y culturales (música, deportes, entre otros) el 66% dijo que si colabora.

Para que exista una verdadera integración de responsabilidad social, CACPE Zamora debería de incluir objetivos sociales o que formen estos parte de su estrategia administrativa, con asignaciones y rendición de cuentas responsables en todos sus niveles organizativos dentro y fuera del ámbito de funcionamiento de la organización financiera. De igual manera se recomienda a la cooperativa realizar ayudas en desastres naturales que hoy en día existen muchos, de igual manera realizar aportaciones a causas caritativas o regalías, ya que pueden tener un impacto positivo en la colectividad. Sin embargo, esto no debería ser utilizado como un medio sustituto de Responsabilidad Social.

CONCLUSIONES

- ❖ El 100% de los Directivos de la Cooperativa Cacpe Zamora considera que la entidad si ha identificado sus grupos de interés y los ha priorizado en función de su relevancia para la organización; trata siempre de maximizar sus beneficios; comunica honestamente el estado económico de la organización a sus accionistas; realiza sus proyectos y actividades en base a criterios de responsabilidad social; cumple siempre con las normas y regulaciones definidas por la Ley, además cumple con las relaciones adquiridas con todos los grupos con los que se relaciona.
- ❖ Los resultados de las encuestas realizadas a los Socios, Empleados, Directivos y sociedad zamorana, corresponden en mayor cantidad al género masculino.
- ❖ Las edades de los encuestados en el caso de los clientes de CACPE Zamora fluctúan entre 18 y más de 40 años de edad; las edades de los directivos son entre 31 y más de 40 años, las de los empleados fluctúan entre 25 y más de 40 años y mientras que las edades que se aplicó a la sociedad zamorana van desde los 18 a más de 40 años.
- ❖ Los clientes de CACPE ZAMORA, califican como muy alta la solución de quejas, ya que responde ante los clientes que pudieren sentirse afectado con las decisiones de la institución financiera.
- ❖ En los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los clientes de CACPE Zamora, se desprende que, si cumple con los principios de transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes, respeto al principio de legalidad.
- ❖ De los resultados se puede decir que estratégicamente CACPE Zamora si conoce las necesidades de sus clientes, esta es una de las razones porque la empresa financiera ha crecido a pasos gigantes en los últimos años.

- ❖ En base a los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los empleados y tomando en cuenta los principios de responsabilidad social básicos de la guía de responsabilidad social, se puede decir que CACPE ZAMORA si se encuentra cumpliendo mayoritariamente estos principios.
- ❖ En las encuestas aplicadas a los Directivos indican que la cooperativa CACPE Zamora juega un papel estratégico muy importante ya que involucra a la empresa financiera CACPE Zamora con la ciudad y colectividad Zamorana.
- ❖ De acuerdo a las encuestas realizadas a los directivos de CACPE Zamora, se concluye diciendo que la empresa financiera se encuentra capacitada, fortalecida para una buena implementación de responsabilidad social, ya que identifica de forma sistemática sus responsabilidades, elaboración de instrumentos o medios para la implementación de la responsabilidad social, cumple con grado alto con los principios en responsabilidad social.
- ❖ En cuanto a las encuestas aplicadas a los empleados se puede concluir diciendo que CACPE Zamora, proporciona a cada uno de sus trabajadores un buen programa interno de inversión en cada uno de ellos, ya que desde el proceso de reclutamiento interno o externo proporciona a cada uno un estricto control y por ende cumple con todas sus etapas de formación profesional durante su desempeño en la cooperativa, así lo indican los resultados.
- ❖ De las encuestas aplicadas a la sociedad zamorana, se puede concluir diciendo que en su mayoría no conocen muchas de las actividades que realiza CACPE Zamora en beneficio de sus socios, a la vez no relacionan muy bien ciertas actividades con lo que significa Responsabilidad Social dentro del contexto social de toda la provincia.
- ❖ Como conclusión de las encuestas aplicadas a la sociedad zamorana se debe mencionar que al no ser parte de la cooperativa en algunas respuestas desconocen como contestar, mientras que en eventos sociales

y populares están de acuerdo que CACPE Zamora siempre está formando parte de estos.

- ❖ La cooperativa está involucrada al criterio de la sociedad zamorana en algunos proyectos en beneficio a su sector y el medio ambiente.

RECOMENDACIONES

En base a los capítulos de esta tesis, analizados a lo largo del desarrollo del estudio de investigación, se puede destacar como puntos importantes las siguientes recomendaciones:

- ❖ Utilizar el canal tecnológico, como la mayor herramienta de publicidad, optimización de tiempo y seguridad es una estrategia eficiente, con el fin de difundir los actos sociales y con carácter de responsabilidad social; sin embargo se debe considerar que no todos los grupos de edad, situación económica o laboral, pueden acceder a este medio por una gran cantidad de razones, por lo que CACPE Zamora, debería buscar otras formas publicitarias y canales para lograr llegar a todo tipo de clientes.
- ❖ Recomendar la implementación de la Responsabilidad social dirigida no solo a socios de CACPE Zamora, sino a la colectividad zamorana.
- ❖ Mantener un ambiente de confianza, responsabilidad y servicio al cliente, para que de esta manera se logre tanto para el personal de la cooperativa CACPE ZAMORA como para sus clientes, se sientan como parte importante del desarrollo de la institución, contando siempre con una retroalimentación en base a sus productos, servicios y atención de parte de los clientes.
- ❖ Fomentar la comunicación por parte de CACPE Zamora, con sus socios y sus clientes en todo lo requerido o en todo servicio brindado por la cooperativa con el fin de lograr una inter-relación armónica y correcta hasta tener una comunicación exitosa.
- ❖ Mantener la disciplina en la elección de sus directivos con experiencia para tomar decisiones acertadas.
- ❖ Seguir manteniendo el mismo orden de inversión personal con cada uno de los empleados con la finalidad de hacer crecer a la empresa a nivel local y nacional.

- ❖ Finalmente se recomienda la implementación de responsabilidad social en la cooperativa CACPE Zamora, con el propósito de proyectar su crecimiento a largo plazo.

BIBLIOGRAFÍA

- Alea García, Alina. (2007) Responsabilidad social empresarial. Su contribución al desarrollo sostenible. Revista Futuros N° 17.
- Bolaños Jimmy González (2010) Bases Conceptuales de Rendición de Cuentas y el Rol de las entidades de fiscalización superior. Revista Nacional de Administración 109-138 Enero-Junio 2010.
- CACPE ZAMORA (2014). PLAN DE SOSTENIBILIDAD 2014. FORJANDO EL DESARROLLO (2014). *MEMORIA ANUAL 2014*.
- Camacho S. V. (2014). Emprendiendo en Verde: *Beneficios para una Responsabilidad Social para una organización*. Publicado 2 de abril 2014.
- Castillo, A. (1985). *La responsabilidad de la empresa en su contexto social*. ESPAÑA: AEC
- Código Orgánico Monetario y Financiero (2014).
- Cooperativa de Ahorro y Credito Cacpe Zamora. (s.f). Antecedentes institucionales. Zamora, Ec.
- Cooperativa de Ahorro y crédito Cacpe Zamora.(s.f.). *Código de Ética*. Zamora, EC
- COMISION EUROPEA (2011). Libro Verde: *Características de la Responsabilidad Social*, Bruselas. Com 2011.
- Corapaica, L. M. (2009). Responsabilidad Social Empresarial: *¿Qué es la Responsabilidad Empresarial?*. Venezuela
- Echeopar, G., Angelelli, P., Galleguillos, G., & Schorr, M. (2006). Capital semilla para el financiamiento de las nuevas empresas: Avances y lecciones aprendidas en América Latina. Washington

- Foschiatto, P., & Stumpo, G. (2006). Políticas municipales de microcrédito: Un instrumento para la dinamización de los sistemas productivos locales, Santiago: Cepal.
- Fernandez, R., G. (julio 2010). *Dimensiones de Responsabilidad Social*. Diario Responsable la RS Global.
- Gutierrez, B. (2005). Antecedentes del microcrédito. Lecciones del pasado para las experiencias actuales. Revista de Economía Pública , Social y Cooperativa, 25-50.
- Herrera, H. (2012). *Responsabilidad Social Y Etica Empresarial*. Bogota: ECOE.
- Hernandez Gomez, Jose Ricardo. Tratado de derecho Constitucional. Editorial Ariadna, 2010.
- Iturrioz Javier del Campo (2009). La Responsabilidad Social en las sociedades cooperativas: una perspectiva económico financiera, Editora Servicio de Publicaciones de la Universidad Complutense de Madrid.
- Jácome & Cordovéz (2003) Microfinanzas en la economía ecuatoriana: Una alternativa para el desarrollo.
- Jiménez, L. (2008). Capital de riesgo e innovación en América Latina.
- López, Luis, P. (2009). Revista Sapare. Principio de Legalidad. Edición Nro. 3
- Márquez, Fidel, 25 abril 2011, Boletín Informativo de la Agencia de noticias del Ecuador y Suramérica, Analista Económico y catedrático Universitario.
- Momberg, Manuel Reyno (2006) Responsabilidad Social como ventaja competitiva, Chile

- Navarro, F. Responsabilidad Social Corporativa: teoría y práctica (ESIC, Madrid, 2012, 2.^a edición)
- Rojas, Alfonso, Olaya Jorge. (2010) Responsabilidad Social Empresarial: Su origen, evolución y desarrollo en Colombia. Universidad Santiago de Cali. Publicado
- Solano Santos, Luis Felipe (2008) Patrocinio y Mecenazgo: Instrumentos de responsabilidad social corporativa. Ed. Fragua: Madrid
- Umaña, Y. J. (2012). Responsabilidad Social y el Trabajador. México: DF
- Ugalde, L.C. (2002). Rendición de cuentas y democracia. El caso de México. DF. México: Instituto Federal Electoral.
- Viteri, Jorge. Responsabilidad Social. Repositorio Digital Universidad Técnica Equinoccial Ecuador. Publicado en Octubre del 2010.

ANEXOS



UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA

ANEXO I

ENCUESTA PARA CLIENTES

Estimado señor(a):

La Universidad Técnica Particular de Loja, se ha propuesto conocer, mediante este cuestionario, la opinión que tienen los **CLIENTES DE ESTA PRESTIGIOSA COOPERATIVA** acerca de la Responsabilidad Social.

DATOS GENERALES

SEXO: HOMBRE MUJER

EDAD: 18 – 24 años 25– 30 años 31 – 40 años más de 40 años

I. Datos de Identificación de la cooperativa de ahorro y crédito o de la entidad financiera.

A1 Nombre de la institución o empresa

A2 Dirección de la empresa

Especifique:

Calles

.....

1 Cantón.....

2 Provincia.....

3 Teléfono.....

En esta sección se evaluará el porcentaje de participación de Responsabilidad Social de las entidades financieras, por lo que le solicitamos responder las siguientes preguntas:

II. Responda según considere

| | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| En qué porcentaje la cooperativa (entidad financiera) tiene establecido procedimiento para responder a todas las quejas de los clientes? | Muy Bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy Alto |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| En qué porcentaje la cooperativa (entidad financiera) se comporta de manera honesta con sus clientes? | Muy Bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy Alto |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| La cooperativa (entidad financiera) cuenta con personal que le ofrece la información completa a los clientes acerca de los productos y servicios que ofrecen? | Muy Bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy Alto |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| La Cooperativa mide el nivel de satisfacción de sus clientes como un indicador de mejora continua? | Muy Bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy Alto |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | <input type="checkbox"/> |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| ¿La cooperativa (entidad financiera) se esfuerza por conocer a sus clientes y sus necesidades? | <input type="checkbox"/> Sí |
| | <input type="checkbox"/> No |

| | |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fecha en que se aplicó el cuestionario | Día: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Mes: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Si desea añadir algún comentario que considere relevante para los fines de este estudio, por favor hágalo a continuación:

.....

¡Muchas gracias por su cooperación!

II. Responda según considere

La Cooperativa ha identificado sus grupos de interés y los ha priorizado en función de su relevancia para la organización

Sí

No

¿La dirección de la Cooperativa se involucra activamente en las relaciones con los grupos de interés y se integran las necesidades y expectativas de éstos en los sistemas de gestión de la organización?

Sí

No

¿ La entidad ha identificado de forma sistemática sus responsabilidades legales en materia económica, social y ambiental, garantizando su cumplimiento?

Económica/ financiera

Obligaciones fiscales

Prevención de riesgos laborales

Contratación y gestión del personal

Medio ambiente

Competencia desleal/ propiedad industrial

Responsabilidad del producto.

Otro

especifique.....

.....

¿ Cuáles de los siguientes pasos para la implementación de la RSC ha cumplido su empresa?

Definición de la posición de la organización respecto a la RSC

Formulación de una política y estrategia en RSC.

Comunicación de la posición y política en RSC

Asignación de recursos adecuados para la implementación de RSC.

Elaboración de instrumentos o medios para la implementación de la RSC.

| | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Trata siempre de maximizar sus beneficios? | Muy Bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy Alto |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Comunica honestamente el estado económico de la organización a sus accionistas? | Muy Bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy Alto |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ¿Realiza sus proyectos y actividades en base a criterios de responsabilidad social? | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No | | | | |
| ¿En qué ámbitos de la Responsabilidad Social ha trabajado en la cooperativa que Usted dirige? | <input type="checkbox"/> Gobernanza de la organización. <input type="checkbox"/> Derechos Humanos <input type="checkbox"/> Prácticas Laborales <input type="checkbox"/> Medio Ambiente <input type="checkbox"/> Practicas justas de operación. <input type="checkbox"/> Asuntos de los consumidores <input type="checkbox"/> Participación activa y desarrollo de la comunidad. | | | | |
| La Cooperativa cumple siempre con las normas y regulaciones definidas en la ley | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No | | | | |
| La cooperativa cumple con las relaciones contractuales adquiridas con todos los grupos con los que se relaciona (empleados, proveedores, consumidores, entre otros) | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No | | | | |
| La entidad está comprometida con principios éticos bien definidos? | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No | | | | |
| Fecha en que se aplicó el cuestionario | Día: <input type="text"/> <input type="text"/> Mes: <input type="text"/> <input type="text"/> | | | | |

Si desea añadir algún comentario que considere relevante para los fines de este estudio, por favor hágalo a continuación:

.....
.....
.....

¡Muchas gracias por su cooperación!



UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA

ANEXO III

ENCUESTA PARA EMPLEADOS

Estimado señor(a):

La Universidad Técnica Particular de Loja, se ha propuesto conocer, mediante este cuestionario, la opinión que usted tiene acerca de la Responsabilidad Social.

DATOS GENERALES

SEXO: HOMBRE MUJER

EDAD: 18 – 24 años 25– 30 años 31 – 40 años más de 40 años

I. Datos de Identificación de la cooperativa de ahorro y crédito o de la entidad financiera.

A1 Nombre de la institución o empresa

A2 Dirección de la empresa

Especifique:

Calles

.....

1 Cantón.....

2 Provincia.....

3 Teléfono.....

En esta sección se evaluará el porcentaje de participación de Responsabilidad Social de las entidades financieras, por lo que le solicitamos responder las siguientes preguntas:

II. Responda según considere

| | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Considera Ud que la cooperativa promociona salarios competitivos y equitativos? | Muy Bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy Alto |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Considera Ud que a la cooperativa (entidad financiera) ofrece seguridad laboral adecuada a sus empleados? | Muy Bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy Alto |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| En la cooperativa (entidad financiera) se trata justamente a los empleados, sin discriminación ni abusos? | Muy Bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy Alto |
| | 1 | | 23 | 4 | 5 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| La entidad ofrece oportunidades de promoción y superación a sus empleados? | Muy Bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy Alto |
| | Alto | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | <input type="checkbox"/> |

¿La entidad ofrece un clima laboral agradable?

Sí

No

¿La cooperativa es flexible con sus empleados en temas personales?

Horarios flexibles

Permisos solicitados

Actividades escolares de los hijos

Enfermedades, etc.

Fecha en que se aplicó el cuestionario

Día: Mes:

Si desea añadir algún comentario que considere relevante para los fines de este estudio, por favor hágalo a continuación:

.....

¡Muchas gracias por su cooperación!



UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA

ANEXO IV

ENCUESTA PARA SOCIEDAD

Estimado señor(a):

La Universidad Técnica Particular de Loja, se ha propuesto conocer, mediante este cuestionario, la opinión que usted tiene acerca de la Responsabilidad Social.

DATOS GENERALES

SEXO: HOMBRE

MUJER

EDAD: 18 – 24 años

25– 30 años

31 – 40 años

más de 40 años

I. Datos de Identificación de la cooperativa de ahorro y crédito o de la entidad financiera.

A1 Nombre de la institución o empresa

A2 Dirección de la empresa

Especifique:

Calles

.....

1 Cantón.....

2 Provincia.....

3 Teléfono.....

En esta sección se evaluará el porcentaje de participación de Responsabilidad Social de las entidades financieras, por lo que le solicitamos responder las siguientes preguntas:

II. Responda según considere

| | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| La cooperativa (entidad financiera) ayuda a resolver problemas sociales? | Muy Bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy Alto |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La Cooperativa (entidad financiera) destina parte de su presupuesto a donaciones y trabajos sociales a favor de los colectivos de la sociedad más desfavorecida? | Muy Bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy Alto |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Colabora activamente en eventos sociales y culturales (música, deportes, entre otros)? | Muy Bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy Alto |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La cooperativa desempeña un papel en la sociedad que va más allá de la mera generación del beneficio? | Muy Bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy Alto |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ¿La COAC está comprometida con la mejora del bienestar de las comunidades en las que opera? | <input type="checkbox"/> Sí | | | | |
| | <input type="checkbox"/> No | | | | |
| ¿La COAC participa en actividades, acciones, proyectos que buscan por proteger el medioambiente? | <input type="checkbox"/> Si | | | | |
| | <input type="checkbox"/> No | | | | |
| Fecha en que se aplicó el cuestionario | Día: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Mes: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | | | | |

Si desea añadir algún comentario que considere relevante para los fines de este estudio, por favor hágalo a continuación:

.....

¡Muchas gracias por su cooperación!

ANEXO V

La siguiente información se obtuvo mediante encuestas aplicadas a los Directivos de Cacpe Zamora.

1.- ¿Cuál es el sexo?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Hombre | 8 | 80 |
| Mujer | 2 | 20 |
| TOTAL | 10 | 100 |

2.- ¿Cuál es la edad?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------|------------|------------|
| 18 - 24 años | 0 | 0 |
| 25 - 30 años | 0 | 0 |
| 31 - 40 años | 3 | 30 |
| más de 40 años | 7 | 70 |
| TOTAL | 10 | 100 |

PREGUNTAS DE ESTUDIO

1.- La Cooperativa ha identificado sus grupos de interés y los ha priorizado en función de su relevancia para la organización?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Si | 9 | 90 |
| No | 1 | 10 |
| TOTAL | 10 | 100 |

2.- ¿La Dirección de la Cooperativa se involucra activamente en las relaciones con los grupos de interés y se integran las necesidades y expectativas de éstos en los sistemas de gestión de la organización?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Si | 10 | 100 |
| No | 0 | 0 |
| TOTAL | 10 | 100 |

3.- ¿Trata siempre de maximizar sus beneficios?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Muy Alto | 10 | 100 |
| Alto | 0 | 0 |
| Medio | 0 | 0 |
| Bajo | 0 | 0 |
| Muy Bajo | 0 | 0 |
| TOTAL | 10 | 100 |

4.- ¿Comunica honestamente el estado económico de la organización a sus accionistas?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Muy Alto | 10 | 100 |
| Alto | 0 | 0 |
| Medio | 0 | 0 |
| Bajo | 0 | 0 |
| Muy Bajo | 0 | 0 |
| TOTAL | 10 | 100 |

5.- ¿Realiza sus proyectos y actividades en base a criterios de responsabilidad social?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Si | 10 | 100 |
| No | 0 | 0 |
| TOTAL | 10 | 100 |

6.- ¿La cooperativa cumple siempre con las normas y regulaciones definidas por la Ley?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------|------------|------------|
| Si | 10 | 100 |

| | | |
|--------------|----|-----|
| No | 0 | 0 |
| TOTAL | 10 | 100 |

7.- ¿La cooperativa cumple con las relaciones contractuales adquiridas con todos los grupos con los que se relaciona ¿empleados, proveedores, consumidores entre otros?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Si | 10 | 100 |
| No | 0 | 0 |
| TOTAL | 10 | 100 |

8.- ¿La entidad está comprometida con principios éticos bien definidos?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Si | 10 | 100 |
| No | 0 | 0 |
| TOTAL | 10 | 100 |

ANEXO VI

La siguiente información se obtuvo mediante encuestas aplicadas a los Empleados de Cacpe Zamora.

1. ¿Cuál es el sexo?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Hombre | 12 | 60 |
| Mujer | 8 | 40 |
| TOTAL | 20 | 100 |

2. ¿Cuál es la edad?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------|------------|------------|
| 18 - 24 años | 0 | 0 |
| 25 - 30 años | 5 | 25 |
| 31 - 40 años | 7 | 35 |
| más de 40 años | 8 | 40 |
| TOTAL | 20 | 100 |

PREGUNTAS DE ESTUDIO

3.- ¿Considera usted que la cooperativa promociona salarios competitivos y equitativos?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Muy bajo | 0 | 0 |
| Bajo | 0 | 0 |
| Medio | 6 | 30 |
| Alto | 7 | 35 |
| Muy alto | 7 | 35 |
| TOTAL | 20 | 100 |

4.- ¿Considera usted que la cooperativa CACPE Zamora, ofrece seguridad laboral adecuada a sus empleados?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Muy bajo | 0 | 0 |
| Bajo | 0 | 0 |
| Medio | 0 | 0 |
| Alto | 1 | 5 |
| Muy alto | 19 | 95 |
| TOTAL | 20 | 100 |

5.- ¿En la cooperativa CACPE Zamora, se trata justamente a los empleados, sin discriminación y abuso?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------|------------|------------|
| Muy bajo | 0 | 0 |

| | | |
|--------------|----|-----|
| Bajo | 0 | 0 |
| Medio | 0 | 0 |
| Alto | 0 | 0 |
| Muy alto | 20 | 100 |
| TOTAL | 20 | 100 |

6.- ¿La entidad ofrece oportunidades de promoción y superación a sus empleados?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Muy bajo | 0 | 0 |
| Bajo | 0 | 0 |
| Medio | 0 | 0 |
| Alto | 0 | 0 |
| Muy alto | 20 | 100 |
| TOTAL | 20 | 100 |

7.- ¿La entidad ofrece un clima laboral agradable?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Si | 20 | 100 |
| No | 0 | 0 |
| TOTAL | 20 | 100 |

8.- ¿En la cooperativa CACPE Zamora, es flexible con sus empleados en temas personales?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------------------------|------------|------------|
| Horarios Flexibles | 0 | 0 |
| Permisos solicitados | 5 | 25 |
| Actividades escolares de los hijos | 5 | 25 |
| Enfermedades | 10 | 50 |
| TOTAL | 20 | 100 |

ANEXO VII

La siguiente información se obtuvo mediante encuestas aplicadas a los Clientes de Cacpe Zamora.

1.- ¿Cuál es el sexo?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Hombre | 239 | 64 |
| Mujer | 134 | 36 |
| TOTAL | 373 | 100 |

2.- ¿Cuál es su edad?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------|------------|------------|
| 18 - 24 años | 60 | 16 |
| 25 - 30 años | 104 | 28 |
| 31 - 40 años | 145 | 39 |
| más de 40 años | 63 | 17 |
| TOTAL | 373 | 100 |

PREGUNTAS DE ESTUDIO

3.- ¿En qué porcentaje CACPE Zamora, tiene establecidos procedimientos para responder a todas las quejas de los clientes?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Muy Bajo | 0 | 0 |
| Bajo | 15 | 4 |
| Medio | 41 | 11 |
| Alto | 75 | 20 |
| Muy Alto | 242 | 65 |
| TOTAL | 373 | 100 |

4.- ¿En qué porcentaje la cooperativa, se comporta de manera honesta con sus clientes?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Muy Bajo | 0 | 0 |
| Bajo | 7 | 2 |
| Medio | 19 | 5 |
| Alto | 101 | 27 |
| Muy Alto | 246 | 66 |
| TOTAL | 373 | 100 |

5.- La cooperativa cuenta con personal que le ofrece la información completa a los clientes acerca de las partes interesadas sobre productos y servicios que ofrece?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------|------------|------------|
| Muy Alto | 271 | 73 |
| Alto | 91 | 24 |
| Medio | 9 | 2 |
| Bajo | 2 | 1 |
| Muy Bajo | 0 | 0 |
| TOTAL | 373 | 100 |

6.- La Cooperativa mide el nivel de satisfacción de sus clientes como un indicador de mejora continua?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------|------------|------------|
| Muy Alto | 15 | 4 |
| Alto | 12 | 3 |
| Medio | 132 | 35 |
| Bajo | 209 | 56 |
| Muy Bajo | 5 | 1 |
| TOTAL | 373 | 100 |

7.- La cooperativa se esfuerza por conocer a sus clientes y sus necesidades?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------|------------|------------|
| Si | 343 | 92 |
| No | 30 | 8 |
| TOTAL | 373 | 100 |

8.- ¿CACPE Zamora en tiempos de crisis económica y financiera, ha continuado con sus actividades relacionadas con la responsabilidad social?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------|------------|------------|
| Si | 366 | 98 |
| No | 7 | 3 |
| TOTAL | 373 | 100 |

ANEXO VIII

La siguiente información se obtuvo mediante encuestas aplicadas a la Sociedad Zamorana.

1.- ¿Cuál es el sexo?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Hombre | 216 | 57 |
| Mujer | 164 | 43 |
| TOTAL | 380 | 100 |

2.- ¿Cuál es la edad?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------|------------|------------|
| 18 - 24 años | 70 | 18 |
| 25 - 30 años | 95 | 25 |
| 31 - 40 años | 136 | 36 |
| más de 40 años | 79 | 21 |
| TOTAL | 373 | 100 |

PREGUNTAS DE ESTUDIO

3.- ¿La cooperativa CACPE Zamora, ayuda a resolver problemas sociales?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Muy bajo | 0 | 0 |
| Bajo | 80 | 21 |
| Medio | 96 | 25 |
| Alto | 149 | 39 |
| Muy alto | 55 | 15 |
| TOTAL | 380 | 100 |

4.- ¿La Cooperativa destina parte de su presupuesto a donaciones y trabajos sociales a favor de los colectivos de la sociedad más desfavorecida?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Muy bajo | 0 | 0 |
| Bajo | 0 | 0 |
| Medio | 204 | 54 |
| Alto | 97 | 26 |
| Muy alto | 79 | 21 |
| TOTAL | 380 | 100 |

5.- ¿CACPE Zamora, colabora activamente en eventos sociales y culturales (música, deportes, entre otros)?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Muy bajo | 0 | 0 |
| Bajo | 0 | 0 |
| Medio | 0 | 0 |
| Alto | 251 | 66 |
| Muy alto | 129 | 34 |
| TOTAL | 380 | 100 |

6.- ¿La cooperativa desempeña un papel en la sociedad que va más allá de la mera generación del beneficio?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Muy bajo | 0 | 0 |
| Bajo | 0 | 0 |
| Medio | 74 | 19 |
| Alto | 189 | 50 |
| Muy alto | 117 | 31 |
| TOTAL | 380 | 100 |

7.- ¿La cooperativa está comprometida con la mejora del bienestar de las comunidades en las que opera?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Si | 363 | 96 |
| No | 17 | 4 |
| TOTAL | 380 | 100 |

8.- ¿La cooperativa CACPE Zamora, participa en actividades, acciones, proyectos que buscan proteger el medioambiente?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Si | 245 | 64 |
| No | 135 | 36 |
| TOTAL | 380 | 100 |

ANEXO IX

Certificación CACPE Zamora socios al año 2014



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
CACPE ZAMORA
Forjando el desarrollo en el sur del País

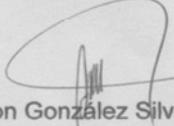
Dr. NIXON DARIO GONZALEZ SILVA, Mg Sc. GERENTE DE CACPE ZAMORA

CERTIFICO:

Que a petición de parte interesada y como requisito para continuar con el proyecto de investigación **ANALISIS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA CACPE ZAMORA LTDA, PERÍODO 2014**, la cooperativa de ahorro y crédito CACPE Zamora que represento, al año 2014 mantuvo 26814 socios, los mismos que se encuentran afiliados en las distintas oficinas sucursales de la provincia.

Zamora, enero 10 de 2016.

Atentamente,

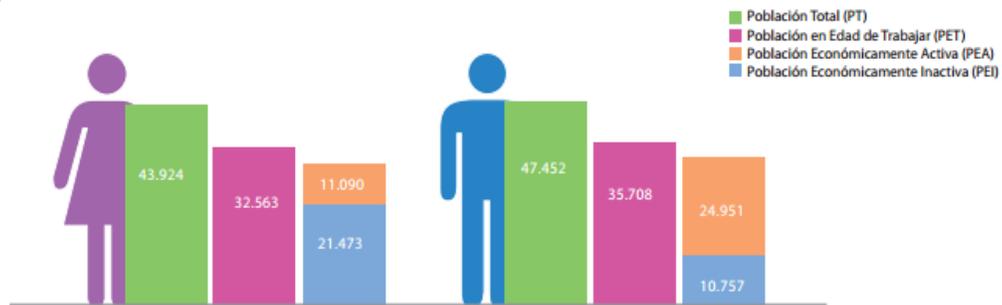
"JUNTOS PARA TODA LA VIDA"

Dr. Nixon González Silva
GERENTE DE CACPE ZAMORA



ANEXO X

INEN PEA (Población Económicamente Activa Zamora) 2010

¿CUÁL ES LA ESTRUCTURA DE LA POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA?



ANEXO XI

Soporte fotográfico del trabajo de investigación



Foto: Edificio de la Cooperativa Cacpe Zamora



Foto: Encuesta a cliente de Cacpe Zamora



Foto: Encuesta a la sociedad Zamorana



Foto: Encuesta a empleado de Cacpe Zamora