



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**Diseño de un programa de aplicación de Responsabilidad Social
Empresarial para generar ventaja competitiva, en la Cooperativa de
Ahorro y Crédito Cacpe Yantzaza, en el año 2014.**

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

AUTORA: Montaña Montaña, Marielena Elizabeth

DIRECTOR: España García, Marcos Vinicio Dr.

CENTRO UNIVERSITARIO YANTZAZA

2014

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

Doctor.

Marcos Vinicio España García

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de titulación: “**Diseño de un programa de aplicación de Responsabilidad Social Empresarial para generar ventaja competitiva, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpe Yantzaza, en el año 2014**”, realizado por Montaña Montaña Marielena Elizabeth, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, noviembre de 2014

f)



DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y DECLARACIÓN DE DERECHOS

“Yo Montaña Montaña Marielena Elizabeth, declaro ser autor del presente trabajo de fin de titulación: **“Diseño de un programa de aplicación de Responsabilidad Social Empresarial para generar ventaja competitiva, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpe Yantzaza, en el año 2014”**, de la Titulación Maestría en Gestión Empresarial, siendo el Ing. Marcos Vinicio España García, Director 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, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 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 a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f.....

Autora: Montaña Montaña Marielena Elizabeth

Cédula: 1900351279



DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico en primer lugar a Dios, por darme la vida y dirigirme por un buen camino, a mi Madre y su Esposo por apoyarme cada día con sus consejos, amigos (as), docentes y en especial a mi amado y adorado Hijo quien de una u otra manera supo brindarme el acertado apoyo moral y su incondicional cariño, para que mi objetivo de lograr mi titulación en la Maestría en Gestión Empresarial se cumpla a cabalidad y con mucho éxito.

AGRADECIMIENTO

Dejo constancia de mi sincero agradecimiento a Dios por darme la capacidad suficiente para poder alcanzar este importante objetivo.

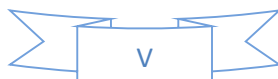
A la Universidad Técnica Particular de Loja por darme la oportunidad de realizar mis estudios de Maestría; y porque a través de la calidad profesional de sus docentes pude consolidar mis conocimientos.

Al Ing. Marcos España García, por haberme impartido acertadamente sus valiosos conocimientos para que el presente trabajo llegue a feliz término.

A mis amigos (as) por brindarme todo su cariño.

A mis padres y mi hijo, porque con su apoyo moral han sido y son el pilar fundamental en mi vida personal y profesional.

Autora: Marielena Elizabeth Montaña Montaña



ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y DECLARACIÓN DE DERECHOS	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VI
RESUMEN.....	1
BSTRACT	2
INTRODUCCIÓN.....	3
• Descripción del problema investigado.....	5
• Antecedentes	5
➤ Justificación.....	7
➤ Factibilidad de la investigación.....	8
➤ Objetivos	8
• Objetivo General.....	8
• Objetivos Específicos.....	9
• Hipótesis general.....	9
• Hipótesis específicas	10
CAPÍTULO I.....	11
1.1. Marco Teórico	12
1.1.1. Breve descripción del cantón Yantzaza.....	12
1.1.2. Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	14
1.1.3. Antecedentes, definición, y sistema actual de la Responsabilidad Social y Empresarial.	19
1.1.4. Qué es la responsabilidad Social Empresarial	22
1.1.5. Ética y filosofía de la responsabilidad social empresarial	23
1.1.6. Principios básicos de la Responsabilidad Social Empresarial.	25
1.1.7. Razones estratégicas y éticas para la RSE	27
1.1.8. Elementos de la RSE.....	29
1.1.9. Misión, visión y valores dentro de la Responsabilidad Social y Empresarial. 31	
1.1.10. La Responsabilidad Social y empresarial y los Stakeholders o Grupos de Interés. 33	

CAPITULO II	35
2.1. Metodología de la investigación.....	36
2.1.1. Tipo de estudio realizado.....	36
2.1.2. Métodos de la Investigación.....	37
2.1.3. Población muestra.....	37
2.1.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	38
2.1.4.1. Observación directa.....	38
2.1.5. Tratamiento de la información.....	39
2.1.6. Modelos que se utilizaron en la tabulación de la encuesta.....	40
2.2. Resultados.....	41
2.2.1. Tabulación y análisis de la información	41
CAPITULO III	83
3.1. Propuesta.....	84
3.1.1. Diseño un plan de implementación de responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva.....	84
3.1.2. Justificación.....	84
3.1.3. Objetivos.....	85
3.1.4. Actividades.....	85
3.1.5. Localización y cobertura espacial.....	91
3.1.6. Población Objetivo.....	91
3.1.7. Sostenibilidad de la propuesta	92
3.1.8. Presupuesto.....	92
3.1.9. Cronograma de la propuesta	93
3.1. Hipótesis del trabajo.....	103
3.1.1. Comprobación de la hipótesis general.....	103
3.1.2. Comprobación de las hipótesis específicas	104
CONCLUSIONES.....	106
RECOMENDACIONES.....	108
BIBLIOGRAFÍA.....	109
ANEXOS.....	112

RESUMEN.

El presente trabajo investigativo surge como respuesta a la poca ventaja competitiva de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Yantzaza de la ciudad de Yantzaza, cuyo tema y objetivo general sobre el diseño de un programa de aplicación de responsabilidad social empresarial para generar ventaja competitiva en la mencionada entidad se derivan de la problemática referida. Se requirió la participación de la Tesista, de un Director y Tribunal de Tesis, además la participación de Socios, Directivos y Funcionarios de la Cacpe Yantzaza del cantón Yantzaza, con quienes se efectuó el trabajo de campo, obteniendo información relevante para la construcción de la propuesta. Por lo expuesto se utilizó una metodología que incluye el tipo de estudio, la población muestra y las fuentes y técnicas utilizadas para recopilar la información necesaria, utilizando herramientas en Excel y Word se procede al análisis y tabulación de encuestas y entrevistas, de lo cual se definen los resultados requeridos, finalmente se concluye que en dicha institución, en cierto nivel si se aplica la RSE, sin embargo no se lo realiza bajo un programa documentado.

PALABRAS CLAVE

Responsabilidad Social y Empresarial, CACPE, comportamiento, grupos de interés, programa, Stakeholders.

BSTRACT

This research work is a response to the lack of competitive advantage of the Cooperative Savings and Credit CACPE Yantzaza Yantzaza city, whose theme and overall goal of designing an application program CSR to generate competitive advantage in the that body are derived from the aforementioned problems. Tesista participation of a Director and Thesis Tribunal was required, besides the participation of Partners, Directors and Officers of the CACPE Yantzaza Yantzaza Canton, with whom fieldwork was conducted, obtaining information relevant to the construction of the proposal. For these reasons a methodology that includes the type of study, the population sample and the sources and techniques used to gather the necessary information using tools in Excel and Word is analyzed and tabulation of surveys and interviews, was used which is define the required results, finally concluded that in this institution, at some level whether CSR is applied, however it is performed under a documented program.

KEYWORDS.

Social and Corporate Responsibility, CACPE, behavior, stakeholders, program, Stakeholders.

INTRODUCCIÓN

El actual mundo empresarial tiene un dinamismo creciente y está condicionado a una serie de factores como lo económico, tecnológico, político, social etc., que conllevan a plantear alternativas innovadoras basadas en estrategias de desarrollo, que permiten lograr una gestión eficiente y eficaz generando así mismo mayor participación en el mercado.

En este contexto, la Responsabilidad Social Empresarial se constituye como un área de gran importancia para la óptima gestión de la empresa, inmersa en un sistema de gran competitividad en los mercados globalizados y por tanto enfocando sus objetivos hacia la integración de nuevos nichos de mercado.

Lo anotado, no ocurre en pymes, ya que aún no se ha logrado una cultura desde el punto de vista de la RSE, por diferentes razones, como: carencia de recursos, falta de capacitación y concienciación, no se concibe a la RSE como una herramienta de gestión para incrementar valor y desarrollo empresarial.

En este sentido, el presente trabajo investigativo tiene como fundamento generar una nueva manera de gestión en la pequeña empresa, enfocada en la organización adecuada de la aplicación de prácticas socialmente responsables, que se perciba la necesidad de participar activamente en el mundo globalizado en la búsqueda de una mayor ventaja competitiva.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Yantzaza, es una pequeña empresa que genera un aporte fundamental para el desarrollo socio económico del sector y del país, y está inmersa en este entorno, de allí la importancia de la realización del presente estudio basado en la RSE, con el propósito de realizar propuestas con mira al mejoramiento continuo.

Así, la presente investigación incluye tres capítulos, en el primero se hace constar el marco teórico, mismo que permite tener un mayor y mejor acercamiento a la problemática y a la temática en estudio, además está relacionado con los objetivos planteados, en el segundo capítulo se presenta la metodología, misma que se compone del tipo de estudio, la población muestra y las fuentes y técnicas utilizadas para recopilar la información, especialmente encuestas y entrevistas, mismas que al ser procesadas (tabuladas y analizadas) se obtienen los resultados de la investigación.

Finalmente, en el tercer capítulo se realiza la propuesta de la investigación, para ello se identifican los ámbitos de aplicación de la RSE, por parte de la entidad en estudio, se identifican los grupos de interés y se diseña un programa de Responsabilidad Social y Empresarial, de lo anotado se realiza las conclusiones y recomendaciones de todo el trabajo.

- **Descripción del problema investigado**

Poca ventaja competitiva de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Yantzaza de la ciudad de Yantzaza, en el año 2014.

- **Antecedentes**

En la actualidad la idea que mantienen ciertos sectores respecto de las empresas suele ser negativo. En gran medida se debe a que se desconoce la labor o práctica social que realizan las empresas. Pero, no se puede negar que la mayoría de las organizaciones actúan en este terreno sin instrumentos apropiados, muchas veces no llegando a integrar en sus estrategias generales una estrategia explícita de responsabilidad social. Con los mismos recursos que actualmente disponen las empresas para su práctica social podrían provocar un mayor impacto en sus trabajadores y comunidades de utilizar herramientas que les permitan transitar a la formulación de estrategias y políticas conscientes y deliberadas, siendo sus resultados susceptibles de ser medidos y evaluados para mejorar los beneficios tanto de la empresa así como los de la Comunidad.

La Responsabilidad Social ha tomado un marcado espacio en la última década, considerando los problemas sociales del país y la mejora de la calidad de vida de la sociedad, más que un gasto, se constituye una herramienta de gestión que permite

generar ventaja competitiva para las organizaciones. De una forma estratégica las prácticas socialmente responsables se constituyen en un fundamento de Desarrollo Social. (Zavala, 2011, pág. 2)

La RSE, aplicada a una entidad financiera plantea que esta debe ser sostenible y tener un enfoque social en la definición de sus estrategias, lo cual cobra cada vez más importancia debido a la presión que ejercen sus grupos de interés, por esto la incorporación de la RSE en las instituciones financieras procuran encontrar las mejores herramientas para ejercer su función social. (Zavala, 2011, pág. 2)

Sin embargo aún hace falta un mayor enfoque sobre la evaluación de la gestión socio-económica de las cooperativas, no debe cansarnos el controlar nuestro accionar y los resultados, y menos publicar y hacer brillar nuestro impacto social. Resulta imposible poner en práctica la Responsabilidad Social en una Cooperativa, si estamos confundidos con nuestra razón de ser, y estamos atravesando por una confusión existencialista o en casos críticos, una confusión convenenciera. (Cortés, 2009, págs. 2-3)

Desde esta perspectiva, se puede mencionar que en la Cooperativa de ahorro y crédito CACPE-Y, existe desconocimiento en los temas de RSE, lo que da lugar a no disponer de un programa que permita ejecutar de manera sistemática la

Responsabilidad Social Empresarial en la Entidad, otro aspecto que se resalta es la falta de identificación de sus stakeholders lo que genera desconocimiento del compromiso ético que tienen hacia ellos, lo cual conlleva a la pérdida de oportunidades de generar valor y mayor ventaja competitiva para la Institución.

➤ **Justificación**

Considerando que las Cooperativas de Ahorro y Crédito son entidades que por su giro del negocio enfocan sus acciones hacia el mejoramiento de las condiciones de vida de sus socios y funcionarios, por lo que su función a más de económica también es social, por ello es fundamental la aplicación adecuada de la Responsabilidad Social en la entidad en estudio, ya sea en lo interno como en lo externo de la Institución.

La importancia del presente trabajo investigativo radica en que se busca la aplicación de un programa que permita lograr mayor satisfacción de los socios así como de los funcionarios, cuidado del medio ambiente y un aporte al mejoramiento de las condiciones de vida de la comunidad del área de influencia de la Cooperativa, lo mencionado al incorporarse como una estrategia institucional, generará valor y consecuentemente mayor ventaja competitiva.

Finalmente el análisis propuesto en esta investigación, se justifica considerando que facilita información fundamental sobre los resultados reales de la RSE, ayuda a medir la viabilidad de su aplicación y, si el programa propuesto para su aplicación, genera un mayor aprovechamiento de las herramientas en la maximización del desarrollo de la Cooperativa objeto de estudio.

➤ **Factibilidad de la investigación**

La presente investigación es factible porque se cuenta con la autorización del Consejo de Administración y la Gerencia de la Cooperativa CACPE Yantzaza, para la realización de encuestas y entrevistas que serán el pilar fundamental del presente trabajo a investigar, además se dispone de los recursos, tiempo y conocimientos suficientes para que este trabajo llegue a feliz término.

➤ **Objetivos**

• **Objetivo General**

Diseñar un programa de aplicación de Responsabilidad Social Empresarial como ventaja competitiva de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Yantzaza, en el año 2014.

- **Objetivos Específicos**

- a. Determinar una base teórica relacionada con la Responsabilidad Social y Empresarial, que permita relacionarla adecuadamente con el objeto de estudio.
- b. Diagnosticar los ámbitos de aplicación de Responsabilidad Social y Empresarial, de la Cooperativa CACPE Yantzaza.
- c. Identificar a los Grupos de Interés de la Cooperativa CACPE Yantzaza.
- d. Proponer un programa de aplicación de Responsabilidad Social Empresarial como ventaja competitiva en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Yantzaza, en el año 2014.

➤ **Hipótesis de la investigación**

- **Hipótesis general**

El diseño de un programa de aplicación de Responsabilidad Social Empresarial generará mayor ventaja competitiva para la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Yantzaza.

- **Hipótesis específicas**
 - a. Es fundamental estructurar una base teórica para tener un mejor acercamiento al objeto de estudio.
 - b. El uso de técnicas como la encuesta y la entrevista permitirán conocer los ámbitos de aplicación de la RSE en la CACPE Yantzaza.
 - c. Es posible determinar los Grupos de interés de la CACPE Yantzaza
 - d. Un programa de RSE en la CACPE Yantzaza permitirá una mejor aplicación como ventaja competitiva de la misma.

CAPÍTULO I

1.1. Marco Teórico

1.1.1. Breve descripción del cantón Yantzaza

El cantón Yantzaza ocupa el cuarto lugar en el orden de creación, en la provincia de Zamora Chinchipe, se encuentra ubicado al Noroeste de dicha provincia, se incluye en el caudaloso Río Zamora y parte de Nangaritza, su extensión territorial es de 791 Km² (Universidad Nacional de Loja, pág. 10)

Su clima es cálido húmedo con una temperatura anual de 22,5^o C con promedios extremos que varía de 15 a 34^o C, lo que propicia la formación del bosque húmedo sub-tropical con precipitaciones que van de 1500 a 2000 mm por año.

Su altura desde la parte baja va desde los 600 a 1200 msnm en la parte alta de sus cordilleras de mediana altura, en su máxima elevación con 2450 msnm.

Yantzaza se encuentra rodeada de cordilleras como son: Cordillera del Cóndor, Cordillera de Condorcillo y la de Yacuambi.

Las principales elevaciones son: El Nayumbe con 1972 m de altura y el Conguime con 2450 m de altura. (Universidad Nacional de Loja, pág. 11)

El cantón Yantzaza es uno de los más importantes de la provincia de Zamora, su desarrollo económico se fundamenta en una gran cantidad de actividades que se realizan en éste lugar.

Según el Censo de Población y Vivienda al 2010 efectuado por el INEC, en el cantón Yantzaza existen 3.503 viviendas. 72% de ellas son propias y un 19% arrendadas.

En lo referente a los sistemas de provisiones de Agua el 37% de los hogares no adquiere agua por tuberías. Los Ríos y Acequias representan el 37% de los caudales de suministro de este recurso natural.

El 58% de los hogares no disponen de eliminación de aguas servidas. El 53% excluyen la basura mediante terrenos baldíos o quebradas y el 44% de los hogares no poseen servicios de Electricidad.

Al 2010, en Yantzaza los empleos fueron de 5,712 personas, el 74% de ellas se empleaban en 6 ámbitos, predominando los empleados en actividades agrícolas que representan el 60% del grupo de ocupación. El 4% de las personas en este cantón se emplean en Comerciantes propietarios.

Además de la producción agrícola y ganadera, Yantzaza tiene una gran cantidad de recursos minerales, principalmente el oro, encontrándolos en los cauces de los ríos Zamora y Nangaritzza, construyendo lavaderos artesanales.

La dinámica económica que ha generado el crecimiento urbano, tiene varios motores que la impulsan, siendo uno de ellos el de la minería a pequeña escala. También se tienen datos de la que el sector de la economía informal que se ha nutrido de las remesas de emigrantes, las cuales siguen siendo un soporte fundamental en la economía local, en especial en el sector terciario de servicios y consumo.

Actualmente existe gran expectativa con las concesiones mineras existentes, pues se espera que parte de las regalías por estas intervenciones se queden en el sector, y satisfagan necesidades básicas, relegadas por muchos años. (Universidad Nacional de Loja, pág. 39)

1.1.2. Cooperativas de Ahorro y Crédito.

1.1.2.1. Sector Cooperativo.

Según la Ley de Economía Popular y Solidaria (2011) es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con

personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo. (pág. 7).

1.1.2.2. Cooperativas de ahorro y crédito.

Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2011, pág. 19).

1.1.2.3. Principios.

Las personas y organizaciones amparadas por la Ley de Economía Popular y Solidaria, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios:

- a. La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- b. La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- c. El comercio justo y consumo ético y responsable;

- d. La equidad de género;
- e. El respeto a la identidad cultural;
- f. La autogestión;
- g. La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas;
y,
- h. La distribución equitativa y solidaria de excedentes. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2011, pág. 3).

1.1.2.4. La Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Yantzaza.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Yantzaza Ltda., CACPE Yantzaza ofrece productos y servicios financieros de gran calidad a más de 9000 socios y ahorristas lo que la constituye en una de las cooperativas más grandes de la provincia Zamora Chinchipe y del Sur del Ecuador.

CACPE Yantzaza, fue creada según Acuerdo Ministerial N° 0003669, inscrita en el Registro General de Cooperativas N° 5001 con fecha 5 de Diciembre de 1990 y publicado en el Registro oficial N° 589.

Misión:

Somos una institución de intermediación financiera con impacto Socioeconómico y Medioambiental, en la Región Sur del País, que se desenvuelve con solidez, responsabilidad y transparencia hacia sus socios y clientes.

Visión:

Para el 2017 ser la Cooperativa Líder en la provincia de Zamora Chinchipe.

Captaciones**Cuenta de Ahorro:**

Brindamos a las personas naturales y/o jurídicas la posibilidad de depositar y retirar su dinero en cualquier momento.

Ahorro Infantil:

Incentivamos en los más pequeños el ahorro para el futuro

Órdenes de pago:

Usted autoriza a un tercero pueda efectuar retiros, no son endosables

Depósitos a Plazo fijo:

Son depósitos a cierto tiempo colocados en Cacpe Yantzaza los interés se cobran al vencimiento o mensualmente.

Créditos

Crédito rotativo plus popular:

Crédito especial financiado con fondos del fideicomiso, con una tasa de interés del 12%

Consumo ordinario:

Destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva.

Consumo especial:

Convenio con instituciones públicas y privadas, para el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, se hace descuento al rol y el cobro del sueldo en la cooperativa

Consumo emergente:

Destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva.

Vivienda:

Créditos destinados a la compra, remodelación, ampliación de la vivienda del usuario del inmueble.

Microcrédito minorista:

Destinados a capital de trabajo o compra de activos fijos

Microcrédito acumulación simple y ampliada:

Destinados a capital de trabajo o compra de activos fijos

Microcrédito grupal:

Otorgado a socios, personas naturales que tienen negocio a pequeña escala que forman grupos de 4 a 6 personas

Microcrédito pequeño comerciante:

Otorgados a socios que tienen un negocio a pequeña escala.

Crédito educativo emergente:

Oferta para atender necesidades educativas emergentes.

1.1.3. Antecedentes, definición, y sistema actual de la Responsabilidad Social y Empresarial.

Durante diferentes periodos la Responsabilidad Social y Empresarial ha atravesado por diversas disputas sobre su aplicación o no, así como de los beneficios que generaría para la empresa. Desde los años 60-70 aparecen dos criterios contrapuestos, el primero se refiere a que el único objetivo que debe perseguir la empresa es lo económico empresarial, así como los beneficios únicamente de sus accionistas, uno de los defensores de este criterio fue Milton Friedman, mismo que en 1962 asegura que son pocas la directrices que podrían

quebrantar tan extremadamente las bases de nuestra sociedad libre como que los directivos de las organizaciones tomasen otro tipo de responsabilidad generar la mayor riqueza para sus accionistas. (Server & Capó, 2009, pág. 10)

Un segundo criterio acerca de la RSE, versa sobre la necesidad de considerar los intereses y los requerimientos de todos los grupos afectados directa o indirectamente por la organización, este criterio sostenía que el reparto de los beneficios generados por la empresa entre todos sus grupos de interés generará mayor valor y reputación para la misma, que genera ventajas a largo plazo. (Server & Capó, 2009, pág. 11).

Este concepto ha tenido su evolución por ello, según Freeman (2001), las empresas y sus directivos deben buscar relaciones equilibradas con sus Grupos de Interés, para lo cual es necesario colaborar con ellos e involucrarlos en los procesos propios de la organización, así los administradores de las empresas deberán examinar aceleradamente las relaciones con sus públicos de interés, integrándolas en el desarrollo de sus estrategias. (Server & Capó, 2009, pág. 10).

Continuando con el análisis, durante los últimos años se incrementa la preocupación de la ciudadanía en temas como la afectación del medio ambiente por causa de actividades económicas, prácticas laborales desmedidas, además el

origen de cuantiosos escándalos económicos, han generado un incremento de la desconfianza por parte de la clase consumidora hacia las organizaciones, así como un requerimiento en incremento de transparencia informativa sobre sus actividades. (Server & Capó, 2009, pág. 11)

Lo anotado anteriormente ha generado la reacción de las empresas a desarrollar e incorporar una nueva normativa de RSE, que apoyen su gestión en cuanto a dar a conocer su comportamiento empresarial y sus acciones “socialmente responsable” con el propósito de forjar una buena imagen y reputación ante las vista de sus públicos interesados. (Server & Capó, 2009, pág. 11)

Ante estas afirmaciones, se puede acotar que la Responsabilidad Social y Empresarial tiene sus orígenes desde hace varias décadas, en donde el comportamiento empresarial ha venido acumulando una serie de factores con impacto social, económico y medioambiental, que necesariamente requieren de incorporar a la estrategia empresarial acciones socialmente responsables, de tal manera de salvaguardar la riqueza que aún queda en el entorno y que es limitada, y sobre todo estar conscientes de que las nuevas generaciones requerirán tener un nivel de vida igual o mejor que el que vivimos hoy en día.

1.1.4. Qué es la responsabilidad Social Empresarial

Según el Grupo Veterinario Egoavil Sardiñas (2010), “Responsabilidad Social Empresarial (RSE), puede definirse como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido” (pág. 1)

Mientras que para los autores Correa María, Flynn Sharon y Emit Alon (2004), definen a la RSE como “la manera de desarrollar negocios, con enfoque en los impactos sociales, ambientales y económicos de las prácticas empresariales, haciendo inclusión en ella el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente” (pág. 15).

Continuando con el mismo concepto, la Responsabilidad Social y Empresarial, es un conjunto de acciones socialmente responsables, enfocadas a la búsqueda de beneficios de todos sus grupos de interés, de carácter voluntario, teniendo además como propósito, armonizar el crecimiento y la competitividad, involucrando a la vez el desarrollo social y el mejoramiento medioambiental”. (Echeverría, 2014)

En el marco de las definiciones expuestas, se puede acotar que la RSE, es un sistema de prácticas socialmente responsables, que buscan generar valor tanto

para la empresa como para todos los públicos que de alguna u otra manera afectan o son afectados por la empresa, estos pueden ser, clientes, proveedores, comunidad, medio ambiente, gobierno, competencia, etc.

1.1.5. Ética y filosofía de la responsabilidad social empresarial

1.1.5.1. Ética en la gestión de las organizaciones.

Raufflet, Lozano Aguilar, Barrera Duque & García de la Torre, (2012), en su libro Responsabilidad Social Empresarial, citan a Adela Cortina, quién menciona que la ética es “un tipo de saber de los que pretenden orientar la acción humana en un sentido racional, es decir, pretende que obremos racionalmente (...) La ética es esencialmente un saber para actuar de modo racional (...) en el conjunto de la vida” (pág. 18)

1.1.5.2. Ética en la empresa como ética aplicada

El análisis sobre la ética en la empresa ha sido difundida desde los años 70, y concuerda con la rectificación de pasar de las palabras a los hechos, esto significa institucionalizar y llevar a la práctica este pensamiento, mismo que se concentra en la elaboración de códigos de ética y otros documentos de control, mismo que tienen como finalidad, reformar la acción ética en los involucrados de la empresa y a la

vez incrementar la legitimidad social y una cultura corporativa coherente. (Soto & Cárdenas, 2007).

El concepto de ética con aplicación a la empresa, se debe a incrementar en el sentido de que cambie de una percepción restringida o idealista a un enfoque responsable, donde los valores se involucren y se conjuguen en realidades definidas, además se hace necesario dar atención a lo referente a la dimensión institucional, a los resultados concretos y al bienestar común, osea que el horizonte limitado deberá complementarse con uno responsable, considerando aspectos como: la ética de las organizaciones, la ética de las responsabilidades convencidas y la ética del interés común. **(Raufflet, Lozano, Barrera, & Garcia, 2012)**

De lo anotado se puede aportar que, la ética es un comportamiento humano orientado a la búsqueda del bien, que requiere complementarse con el conocimiento que éste bien demanda. Si el comportamiento ético lo asociamos a la gestión de las empresas, se puede afirmar que son o deberían ser un apoyo clave para el desarrollo socio económico todos sus públicos y/o sectores de influencia.

1.1.5.3. Cultura y Valores: fuerza vital de las organizaciones

Para conocer la importancia de la cultura y valores como fuerza vital en las organizaciones, es necesario conocer, los conceptos que algunos autores dan al tema, es así que, Arenas Sainz & Bestraten Belloví, (2000) plantean que, “cuando los valores culturales de una organización coinciden con los valores morales, los cuales están en la esencia del ser humano, la vía de integración a la misma se allana creando entornos favorables que responden tanto a los intereses individuales como colectivos” (pág. 1)

Por su parte Vargas Hernández, menciona que, “los valores fundamentales que caracterizan una cultura organizacional, influyen todas las actividades y áreas de la vida de cualquier organización. La cultura de una organización, incide en la efectividad de dicha organización” (Vargas Hernández)

1.1.6. Principios básicos de la Responsabilidad Social Empresarial.

Las prácticas socialmente responsables se están desarrollando paulatinamente en las organizaciones como resultado de las imposiciones del entorno en el que se desenvuelven, así como de la propia iniciativa empresarial, la implementación de la RSE, no debe quedarse en una mera gestión con enfoque únicamente operativo, sino que debe vincularse a la estrategia empresarial como generador de ventaja

competitiva; las organizaciones que sean capaces de integrar la RSE a su estrategia organizacional y luego a nivel operativo, tendrán amplias posibilidades de encontrar un mejor posicionamiento en el mercado. El proceso estratégico enfocado en los grupos de interés sirve para analizar la importancia de estos en el logro de objetivos trazados, así como el riesgo de no lograrlos a consecuencia de ellos. (Olemdo, 2012, pág. 21).

Según el trabajo del este mismo autor, se hace conocer que, tomando en cuenta que la información es la base del principio de transparencia, en función de la importancia que le de la organización al mismo, deberá enfocar parte de sus propósitos a difundir información relacionada a la influencia que genera con respecto a los social, económico y medio ambiental. (Olemdo, 2012, pág. 21).

Además el autor en referencia menciona que la utilización de los modelos reconocidos internacionalmente, como la guía para la realización de informes de Sostenibilidad de la Global Reporting Initiative (GRI) disminuye estos problemas de comparación, exponiendo los parámetros para la regulación de la información social y medioambiental. El análisis de la información por profesionales independientes es recomendable para lograr resultados más fiables, tal como sucede en las auditorías financieras, aporta credibilidad a las cuentas anuales frente a sus interesados, la verificación debe hacer lo propio con el informe de sostenibilidad con relación a sus Stakeholders. (Olemdo, 2012, págs. 21-22)

La influencia que ejercen las organizaciones en el medio en el que desarrollan sus actividades, es fundamental para el crecimiento social y económico sus públicos de interés. Por ello es urgente que cada empresario, cada accionista, cada administrador y cada funcionario en general, hagamos conciencia de la importancia de buscar el bien común, que nuestros actos apunte a salvaguardar los intereses de las generaciones futuras, solo así podremos sacar a la luz la verdadera misión de la empresa, sin dejar de descuidar que las acciones mencionadas le darán un nuevo giro al negocio y mayor diferenciación en el mercado.

1.1.7. Razones estratégicas y éticas para la RSE

Las razones o argumentos estratégicos incluyen aquellos factores que nos exponen las posibles ventajas que tiene para el éxito del negocio la implementación de la RSE, lo cual se conoce como business case, fundamentos como la mejora de la imagen de la empresa, la creación de fidelidad de los trabajadores, la atención del capital humano altamente capacitado, una mayor disposición a colaborar en los momentos de crisis, la captación de inversiones estables, etc. son elementos positivos como resultados de una normativa empresarial socialmente responsable. (Raufflet, Lozano, Barrera & García , 2012, pág. 25)

En cuanto a las razones o argumentos éticos para la aplicación de la Responsabilidad Social y Empresarial en las organizaciones se pueden anotar.

- La necesidad de confianza.-esta se deriva de acciones recíprocas, y se conforma fundamentalmente con el respeto a las normas y transparencia.
- La demanda ética de responsabilidad de cualesquier persona u organización en función de su poder, todo agente o actor que cree influencia en la vida de otras personas habrá de responder por dicha influencia.
- El impedimento de evitar el nivel pos convencional. Según Lawrence Kohlberg, una conciencia moral pos convencional, es aquella que se guía por los principios universales de justicia que van más allá del interés del agente y las costumbres de la sociedad donde vive, o sea, además en el campo de los negocios y la empresa debemos exigir a las personas que se guíen por principios universales de justicia.
- La voluntad de justicia y felicidad de las personas que laboran en una empresa, de sus Stakeholders. Las demandas, aspiraciones e ilusiones de las personas no se quedan en la puerta de la empresa, es un tema de justicia el que las personas puedan realizarlas también en el ámbito laboral. (Raufflet, Lozano, Barrera, & Garcia, 2012, pág. 25)

Los motivos para la implementación de la RSE en las empresas, tienden incluir lo estratégico con lo ético lo cual permitirá a la organización, mayor eficiencia, eficacia lo que genera mayores ventajas competitivas en el afán por tener mayor liderazgo en el mercado.

Sin embargo entrar en este proceso requiere de mucho compromiso por parte de los responsables de la gestión de la empresa, así, se constituye en un desafío cada vez más importante, como resultado del incremento de los estratos sociales, económicos y medioambientales, los negocios que planifiquen estrategias a largo plazo deben incluir acciones socialmente responsables.

1.1.8. Elementos de la RSE.

De acuerdo a Reyno (2006), la Responsabilidad Social y Empresarial se compone de los siguientes elementos.

1.1.8.1. Transparencia

Se fundamenta en la apertura que proporciona la empresa acerca de sus acciones de carácter social y que está enfocado a considerar las demandas sociales.

1.1.8.2. Materialidad

Admita que la empresa debe tomar en consideración los requerimientos de sus públicos de interés en la toma de decisiones, confrontando todas las condiciones

que se deriven de la RSE; además deberá tomar en cuenta su accionar y los resultados que se derivan de este.

1.1.8.3. Verificabilidad

El comportamiento basado en la RSE, de la empresa debe exponerse a una comprobación externa. La verificabilidad está basada en el hecho de que especialistas externos puedan evidenciar las acciones de la organización.

1.1.8.4. Visión amplia

La empresa debe enfocar sus objetivos de RSE con la mayor amplitud de visión que le sea posible; debe considerar los resultados que se derivaran de sus acciones en su entorno, con perspectivas claras de sus responsabilidades para futuras generaciones.

1.1.8.5. Mejora continua

Se refiere a que la Responsabilidad Social y Empresarial tiene estrecha relación con el mejoramiento continuo, es decir la permanencia de la organización y el desarrollo sostenible.

1.1.8.6. Naturaleza social de la organización

La Responsabilidad Social y Empresarial está estrechamente relacionada a la propia naturaleza de la empresa, como valor no negociable sobre cualquier otro

aspecto de tipo material. Enfatiza el valor del talento humano como condición para la sobrevivencia de la organización. (págs. 34-35)

Los elementos de la RSE que se detallaron son muy importantes, y más aún si los tomamos en cuenta como complementarios entre sí, ya que generan un sistema enfocado a fortalecer el comportamiento socialmente responsable, que como ya se lo ha mencionado anteriormente busca el beneficio de todos sus grupos de interés.

1.1.9. Misión, visión y valores dentro de la Responsabilidad Social y Empresarial.

1.1.9.1. Misión.

Es un reconocimiento a largo plazo de los objetivos empresariales que se diferencian una de otras de la misma clase. Es una síntesis de la razón de ser de una organización, fundamental para establecer objetivos y fijar estrategias. Además se le llama declaración de credo, de propósitos, de filosofía, de creencias, de principios empresariales o declaración “definiendo nuestra empresa”. (Guzmán & Peralta, 2012, pág. 14).

En la actualidad al mundo empresarial le deparan grandes retos, siendo la misión la razón de ser de la organización entonces se verá afectada por estos cambios, es importante para las empresas que incluyan en su misión enfoque de la RSE, ya que ello aseguraría nuevas bases para la organización acerca de acciones enfocadas al desarrollo sostenible, además ésta debe ser conocida y reconocida por todos los involucrados.

1.1.9.2. Visión.

La visión de una empresa es la forma en que se observa el futuro de una empresa y un perfil de ésta con relación a las expectativas que se tiene de su futuro. La visión permite el establecimiento los objetivos de una organización a corto, mediano y largo plazo, así como de acuerdo a esto contribuye a la determinación de estrategias. (Guzmán & Peralta, 2012, pág. 15).

1.1.9.3. Valores.

Simbolizan ideologías fundamentales de que un tipo determinado de comportamiento o período final de existencia es personal o socialmente referible a una forma de conducta o estado final de existencia opuesto. Contienen un elemento de juicio en el que comunica las opiniones de un individuo como lo que es correcto, bueno o deseable.

El accionar diario de las organizaciones está supeditado a su cultura, que generalmente se integra por la misión, visión y valores organizacionales, a estos elementos fundamentales para el desempeño de la empresa es importante incluirles los principios éticos, bases sociales y medioambientales etc., es decir que, el accionar empresarial este constantemente atado a los principios de la Responsabilidad Social y Empresarial.

1.1.10. La Responsabilidad Social y empresarial y los Stakeholders o Grupos de Interés.

Considerando un enfoque del comportamiento socialmente responsable el entorno de las relaciones que existen entre la organización y su diferentes públicos de interés, es un tema que aún no ha sido explotado por ello hay mucho camino por recorrer e investigar. En la gestión empresarial es necesario un cambio de mentalidad sobre la importancia que tienen los Stakeholders o grupos de interés para el desarrollo de la empresa, todas las empresas por más pequeñas que sean tienen incidencia en algo o alguien y a su vez reciben incidencia de algo o de alguien. (Galarza, 2009, pág. 53).

En este sentido el primer paso que se debería dar en la gestión empresarial es el la identificación de los grupos de interés, entre ellos se podría citar, los accionistas, trabajadores, proveedores, gobierno, comunidad, medio ambiente, competencia, sin

los cuales no existiría empresa, es necesario realizar un análisis sobre los cuales estamos teniendo mayor impacto a efectos de mejorar y enfocarnos en aquellos en donde la empresa podrá mejorar su ventaja competitiva y a la vez generar valor para todos, es decir entrar en el terreno de juego para ganar-ganar.

CAPITULO II

2.1. Metodología de la investigación.

2.1.1. Tipo de estudio realizado.

El presente trabajo de investigación es de carácter cualitativo, pues se fundamenta en descripciones debidamente especificadas en términos de aplicabilidad de RSE y el grado de conocimientos e interés de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Yantzaza, para dicha aplicación, además es de tipo descriptivo puesto que define propiedades importantes de la Cooperativa en mención, la cual es debidamente procesada, o sea se recogió, analizó y registro la información correspondiente, lo que permitió determinar circunstancias como: falta de conocimiento de RSE por parte de los socios, funcionarios y directivos de la institución objeto de estudio, no se ha identificado adecuadamente a los grupos de interés, lo que da lugar a no tener un enfoque claro, de buscar beneficios para todos, etc.

Además es una investigación de tipo bibliográfica, ya que se obtiene y analiza información secundaria dentro de distintas fuentes bibliográficas.

Así mismo se utilizó la observación directa, que ayudó a la obtención de información valedera en primera instancia al momento de determinar el problema objeto del presente trabajo.

2.1.2. Métodos de la Investigación.

En la presente investigación se utilizaron los siguientes métodos.

Método deductivo: Se comienza con el análisis del conocimiento de los hechos observados en la CACPE Yantzaza, que conllevaron a criterios particulares, sustentando la información existente en la bibliografía y hechos de primer orden dentro del problema objeto de estudio.

Método Inductivo: Para la aplicación de este método se comienza con el análisis de información y hechos particulares observados, que permiten llegar a conclusiones y a su vez a juicios generales, los cuales contribuyen a estructurar la idea a defender y que a la vez ayuda a fundamentar la propuesta final.

2.1.3. Población muestra

La muestra sobre la que se aplicará la encuesta es de 366, para este cálculo se tomó como población, al total de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Yantzaza, la cual es de 7.731 socios, aplicando la siguiente fórmula y proceso

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

$$n = \frac{1.96^2 (0.5 * 0.5) 7.731}{0.05^2 (7.731 - 1) + 1.96^2 (0.5 * 0.5)} =$$

$$n = \frac{7424,85}{20,28} =$$

n=366

2.1.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.

2.1.4.1. Observación directa.

En el proceso de la presente investigación se aplicó la observación directa, puesto a que se tuvo un acercamiento con socios, funcionarios y directivos de la institución, a efectos de lograr información suficiente y adecuada, respecto de los requerimientos de la aplicación la RSE, en la institución.

2.1.4.2. Encuesta.

La encuesta se realizó a una muestra representativa de la población (socios de la cooperativa), además se efectuó la encuesta a todos los funcionarios de la

institución, la cual se desarrolló a través de un cuestionario adecuado para obtener información necesaria acerca del tema en estudio.

2.1.4.3. Entrevista.

La entrevista se realizó a los Directivos de la Cooperativa, esto es, a cinco miembros del Concejo de Administración y tres miembros del Concejo de Vigilancia.

Finalmente se utilizó una investigación exploratoria fundamentada en fuentes secundarias, recurriendo a libros, revistas y páginas de internet, que permitieron la obtención de datos e información alineada a la RSE, y que además contribuyó establecer el marco teórico.

2.1.5. Tratamiento de la información.

2.1.5.1. Procedimiento.

- Segregación y procesamiento de la información recabada en la observación directa en la encuesta y en la entrevista,
- Tabulación de la encuestas.
- Gráficos de los resultados de las encuestas.
- Análisis e interpretación de la información.

2.1.6. Modelos que se utilizaron en la tabulación de la encuesta.

- Modelo Estadístico.
- Modelo analítico
- Modelo de gráficos, barras y de pastel.

2.2. Resultados.

2.2.1. Tabulación y análisis de la información

2.2.1.1. Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y crédito Yantzaza.

1. Indique el tiempo de ser socio de la Cooperativa.

DESCRIPCIÓN	F	%
Hasta un año	33	9%
Hasta tres años	69	19%
Hasta 5 años	49	13%
Hasta 10 años	61	17%
Hasta 15 años	77	21%
Más de 15 años	77	21%
Total	366	100%

Fuente: Encuesta realizada a socios de la Cacpe Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

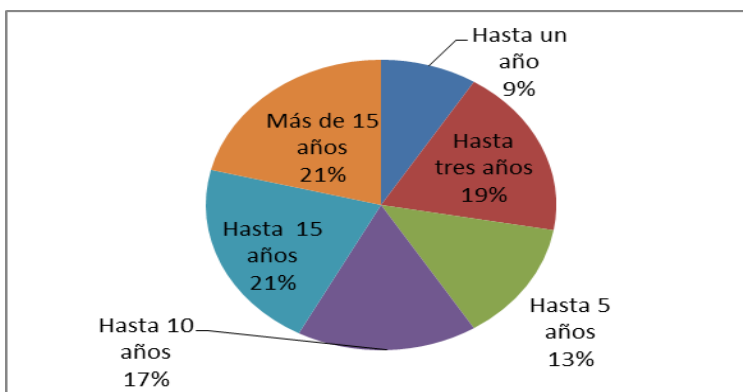


Gráfico N° 2. Tiempo de ser socio de la Cooperativa

Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

En el cuadro N° 1, podemos observar que con relación al tiempo de ser socio de la CACPE Yantzaza, el 9% menciona hasta un año, el 19% hasta tres años, el 13% hasta 5 años, el 17% hasta 10 años, el 21% hasta 15 años y el 21% más de 15 años, estos resultados indican que la Cooperativa en estudio lleva más de 15 años en el mercado y que sumadas las dos últimas opciones el (42%) determina que existe buena aceptación y fidelidad de sus asociados, pese a la alta competitividad que existe en el sector.

2. ¿Le han otorgado información clara y oportuna sobre los derechos y obligaciones como socio de la Cooperativa?

Cuadro N° 2. Información clara sobre derecho y obligaciones como socio		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	285	78%
No	81	22%
Total	366	100%

Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

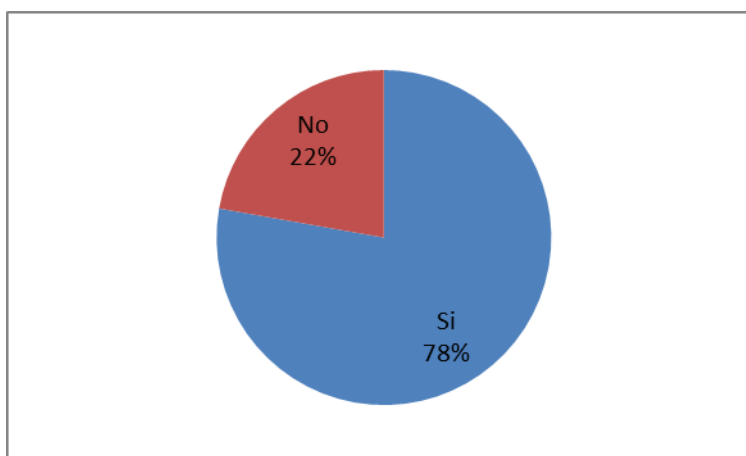


Gráfico N° 2. Obligación clara sobre los derechos y obligaciones como socio

Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

Con respecto a la información sobre derechos y obligaciones como socios de la Cooperativa, el 78% de los socios si recibe dicha información y el 22% mencionan que no, al igual que en la pregunta anterior, estos resultados podrían significar una fortaleza para la entidad, ya que se deduce que se está cumpliendo en un alto porcentaje con unos de los principios del Cooperativismo.

3. ¿Ha sido convocado a participar como representante de la Asamblea de Socios?

Cuadro N° 3. Asamblea de Socios		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	110	30%
No	252	69%
No Contestan	4	1%
Total	366	100%

Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

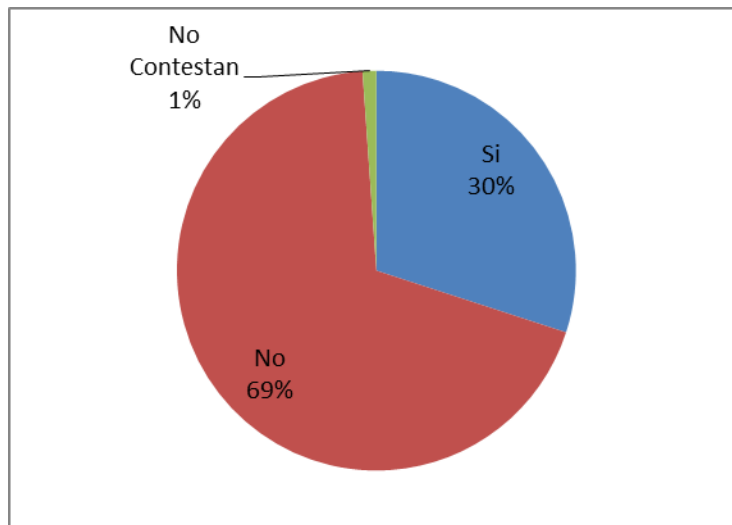


Gráfico N° 3. Asamblea de socios
Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

En la pregunta número tres, referente a si se ha convocado a participar como representante de la Asamblea de Socios, el 30% manifiestan que sí y el 69% que no, en contraste a las preguntas anteriores, en esta los resultados no son favorables, en el sentido que todos los socios tienen derecho a ser tomados en cuenta para tal dignidad, tal como lo estipula la Economía del Sector Popular y Solidario.

4. ¿Se le ha facilitado información previa a la realización de las asambleas?

Cuadro N° 4. Información a participar Asamblea		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	89	24%
No	33	9%
No Contesta	244	67%
Total	366	100%

Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

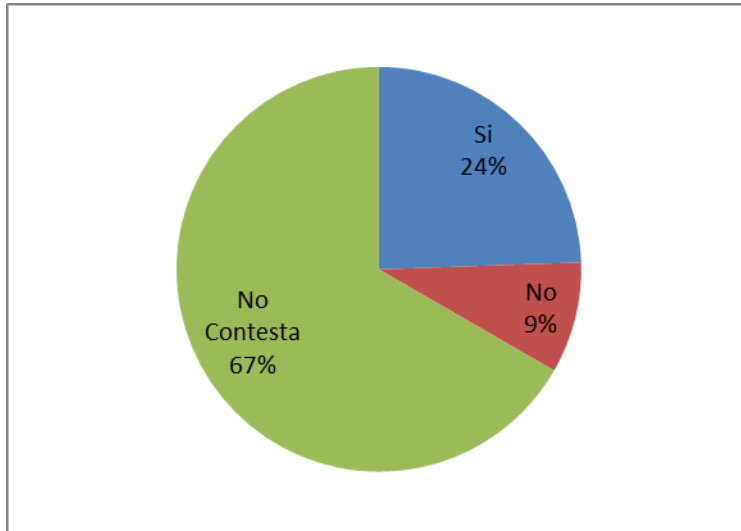


Gráfico N° 4. Información a participar en Asambleas
Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

En el cuadro número 4 se refiere a que si se ha facilitado información, previo a participar en Asambleas, en donde se observa que el 24% menciona que sí y el 9% que no y el 67% no contestan, tanto la pregunta y la respuesta están relacionadas a la anterior, por ello se presume que la cooperativa debería realizar un análisis sobre el particular a fin de lograr un mayor involucramiento de sus asociados.

5. ¿Ha sido miembro de la Directiva o ha sido considerado como candidato para alguna dignidad como tal?

Cuadro N° 5. Miembro Directiva ha sido considerado como candidato.		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	98	27%
No	24	7%
No Contestan	244	67%
Total	366	100%

Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

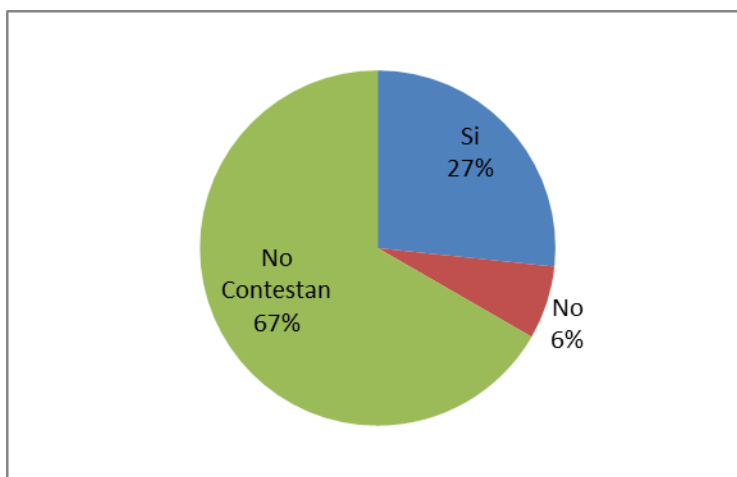


Gráfico N° 5. Miembro de la Directiva, ha sido considerado candidato
Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

En la pregunta número 5 se puede observar que el 27% menciona que si ha sido miembro de la directiva o ha sido considerado como candidato para tal dignidad, el 6% mencionan que no y el 67% no contestan, el alto porcentaje que no contesta al igual que en la anterior pregunta, es un indicador que los socios no están al tanto de lo que sucede en su cooperativa, debiéndose enfocar la gestión en estos aspectos tan importantes en el mundo cooperativo.

6. El servicio de atención al cliente que ha recibido o recibe en la cooperativa fue/es:

Cuadro N° 6. Servicio Atención al Cliente		
DESCRIPCIÓN	F	%
Muy Bueno	126	34%
Bueno	155	42%
Regular	77	21%
Malo	8	2%
Total	366	100%

Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

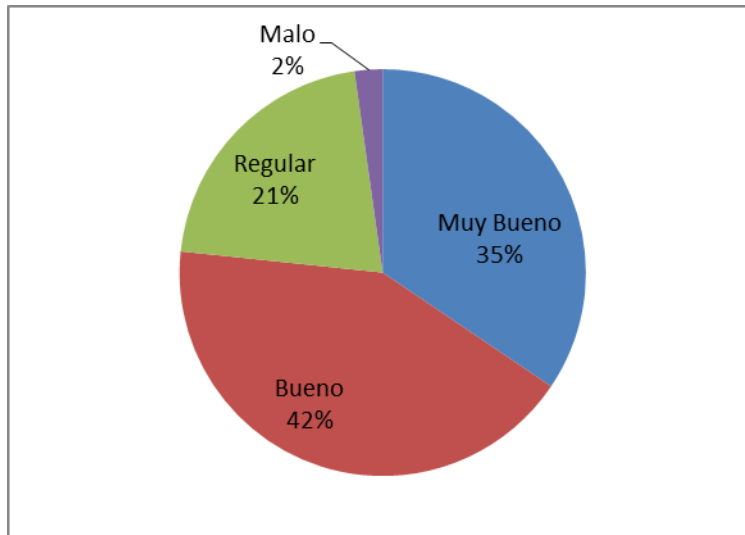


Gráfico N° 6. Servicio atención al cliente

Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

Es este caso se hace mención a la calidad del servicio al cliente prestado por la Cacpe Yantzaza, así, el 35% hace conocer que dicho servicio es muy bueno, el 42% que es bueno, el 21% que es regular y el 2% que es malo, dada la alta competitividad empresarial de hoy, las organizaciones no se pueden dar el lujo de tener personal de atención al cliente cuya calidad del servicio sea menor que bueno, en este sentido se debe enfocar esfuerzos humanos y económicos en cuanto a capacitación del Talento Humano.

7. ¿Sus opiniones y/o puntos de vista son considerados por parte de los directivos para la toma de decisiones?

Cuadro N° 7. Opiniones Directivos para la toma de decisiones		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	126	34%
No	228	62%
No Contestan	12	3%
Total	366	100%

Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

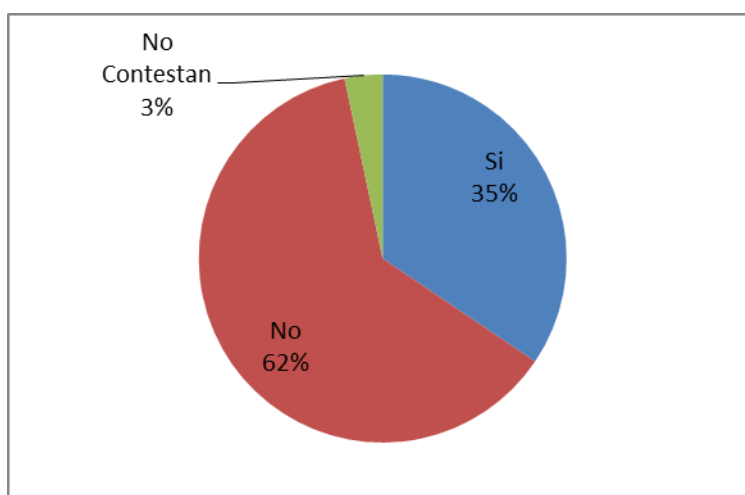


Gráfico N° 7. Consideración de opiniones para la toma de decisiones
Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

Al realizar el análisis de los resultados de la pregunta número 7, el 34% mencionan que si han sido considerados sus opiniones para la toma de decisiones, el 62% menciona que no y el 3% no contesta, dentro del sistema cooperativo se hace énfasis en un total involucramiento de socios, ya que en dicho entorno todos son dueños de la institución.

8. ¿Se soluciona oportunamente por parte del personal de la cooperativa sus quejas, solicitudes o necesidades?

Cuadro N° 8. Solución oportuna del personal Cooperativa, quejas, soluciones o necesidades		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	236	64%
No	118	32%
No Contesta	12	3%
Total	366	100%

Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

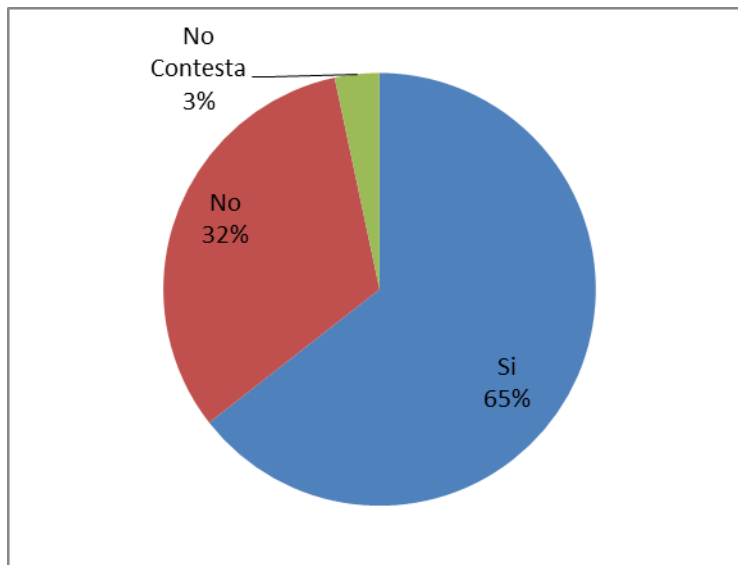


Gráfico N° 8. Solución oportuna de quejas, solicitudes y necesidades
Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

Con relación a la capacidad que se tiene en la cooperativa para dar solución a quejas, solicitudes y reclamos, el 62% mencionan que si se atienden, el 32% que no y el 3% no contestan, un 32% de clientes insatisfecho podría ser negativo para la competitividad de una empresa, se debería trabajar en estrategias que permitan disminuir al máximo esta debilidad.

9. ¿Fueron tomadas en cuenta sus expectativas y/o necesidades para la creación de los servicios sociales?

Caudro N° 9. Necesidades para la creación de los Servicios Sociales		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	146	40%
No	211	58%
No Contesta	8	2%
Total	366	100%

Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

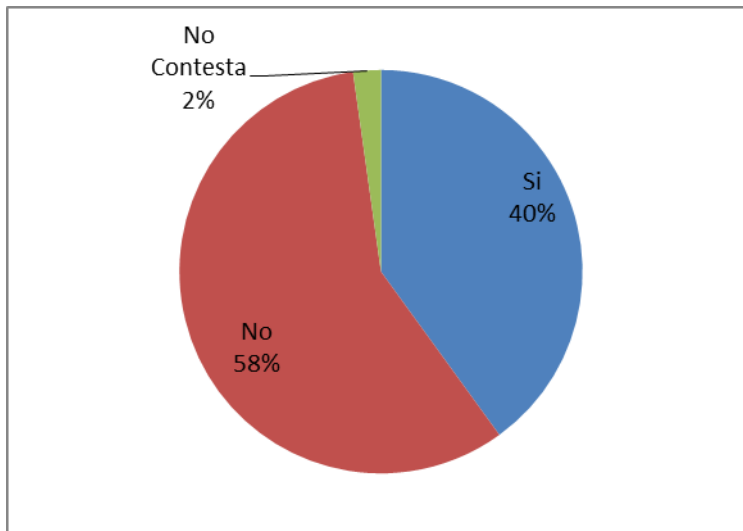


Gráfico N° 9. Consideración de necesidades de socios para creación de servicios sociales
Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

En el cuadro N° 9 se puede mencionar que, con respecto a que si se consideraron las expectativas de los socios para la creación de servicios sociales, el 58% manifiesta que no, que si el 40% y no contestan el 2%, en este caso sería necesario un estudio de mercado para tener mayor certeza a la hora de implementar nuevos servicios, puesto que los mismos deben adaptarse a las demanda en este caso a los requerimientos de todos los socios.

10. ¿Se tomó en cuenta sus expectativas y/o necesidades para la creación de productos y servicios financieros?

Caudro N° 10. Necesidades para creación de productos y Servicios Financieros		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	163	44%
No	203	56%
Total	366	100%

Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

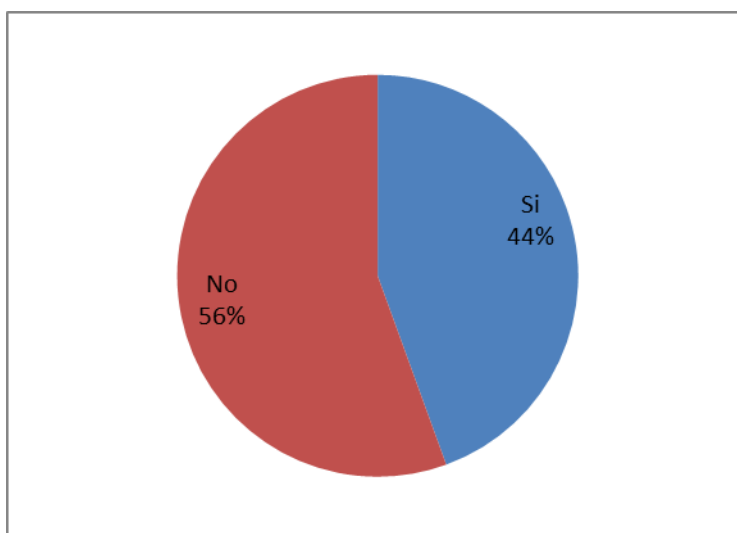


Gráfico N° 10. Consideración de necesidades de socios para creación de servicios financiero

Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

En la pregunta número 10 se puede conocer que el 44% de los socios mencionan que si son considerados sus requerimientos para la creación de servicios financieros mientras que el 56% comenta que no, esta pregunta tiene relación a la anterior, y así mismo sus resultados están relacionados, por tanto sería recomendable realizar estudios de mercado y tener menores riegos a la hora de crear nuevos productos y sobre todo que se logrará mayor satisfacción del socio y/o cliente que son la razón de ser de la organización.

11. ¿Las tasas de intereses por sus depósitos a plazo fijo son:?

DESCRIPCIÓN	F	%
Alta	53	14%
Media	45	12%
Baja	89	24%
No sabe	179	49%
Total	366	100%

Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

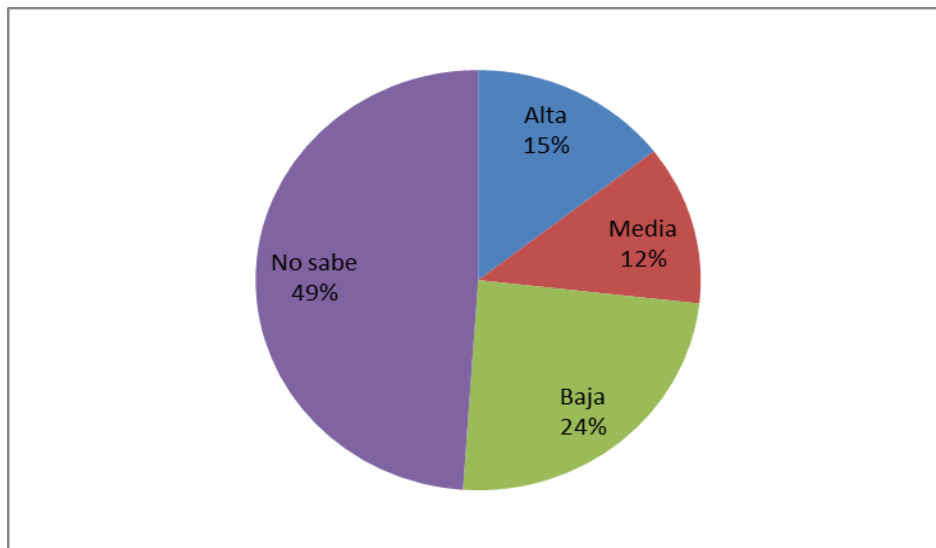


Gráfico N° 11. Tasa de interés depósitos a plazo fijo

Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

En lo que se refiere las tasas de interés en los depósitos a plazo fijo que paga la Cooperativa, el 15% menciona que es alta, el 12% que es media el 24% que es baja y el 49% menciona que no sabe, este último porcentaje se podría dar principalmente por tres razones, porque no se tienen depósitos a plazo fijo, porque se desconoce la tasa que paga otras entidades financieras o simplemente por falta de asesoramiento del personal responsable de la cooperativa.

12. Las tasas de intereses de los préstamos otorgados por la Cooperativa

son:

Caudro N° 12. Tasa interés préstamos otorgados por la Cooperativa.		
DESCRIPCIÓN	F	%
Alta	94	26%
Baja	65	18%
Media	138	38%
No Sabe	69	19%
Total	366	100%

Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

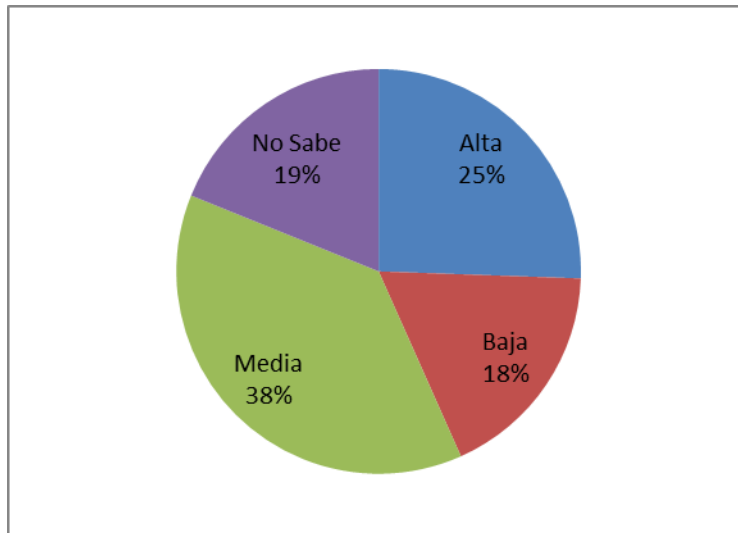


Gráfico N° 12. Tasas de interés de crédito

Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

En esta pregunta se trata las tasas de interés de crédito, en la que el 25% hace conocer que es alta, el 18% que es media, el 18% que es baja y el 19% que no sabe, en este sentido también es necesario ajustarse las tasas del Banco central, a las tasas de la competencia, pero sobre todos a las tasas que generen beneficios tanto para los socios como para la cooperativa.

13. ¿Los requisitos exigidos por la Cooperativa para otorgar un crédito requieren de:?

Cuadro N° 13. Requisitos para otorgar créditos		
DESCRIPCIÓN	F	%
Mucho trámite	94	26%
Medio trámite	65	18%
Poco trámite	138	38%
No sabe	69	19%
Total	366	100%

Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

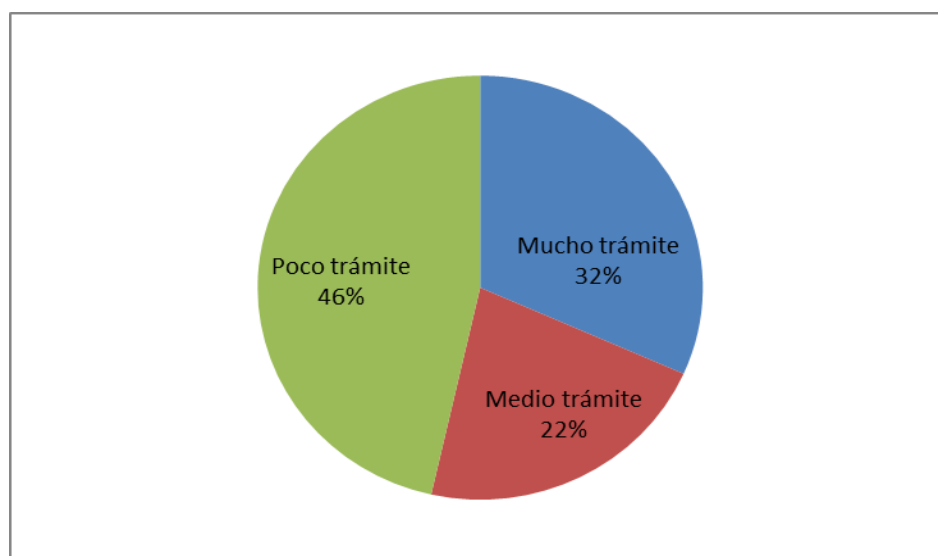


Gráfico N° 12. Requisitos para conceder crédito

Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

En cuanto a los requisitos para obtener un crédito en la CACPE Yantzaza, el 32% mencionan que requiere de mucho trámite, el 22% de medio trámite y el 46% de poco trámite, en realidad lo que se trata en este sentido es de ser ágiles en el servicio para una mayor satisfacción del cliente, sin embargo se debe tener las políticas de crédito claras y acordes a los intereses de los socios y de la institución.

14. ¿El tiempo que se demora para aprobar un crédito es: ?

Caudro N° 14. Tiempo que demora aprobar un crédito		
DESCRIPCIÓN	F	%
Mucho	102	28%
Medio	195	53%
Poco	69	19%
Total	366	100%

Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

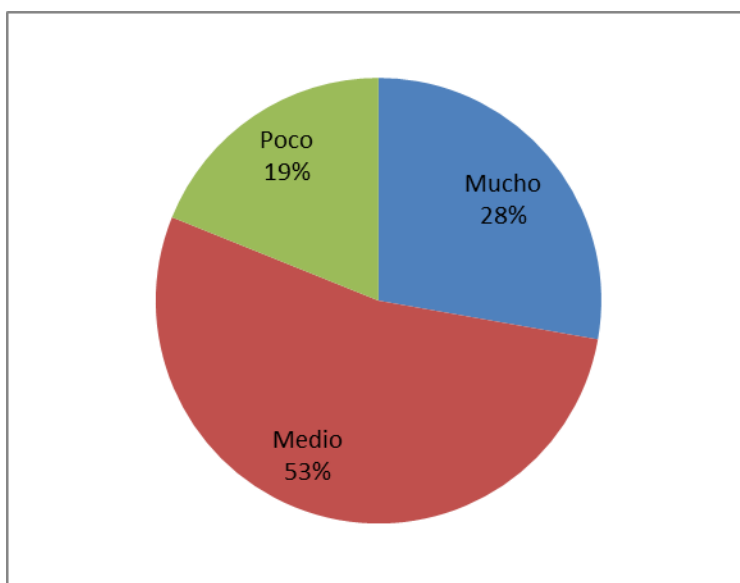


Gráfico N° 14. Tiempo de demora para aprobación de créditos

Fuente: Encuesta realizada a socios de la Cacpe Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

Con relación al tiempo que se demora para otorgar un crédito, el 28% menciona que es mucho, el 535 que es medio y el 195 que es poco, así mismo siempre se debe buscar los beneficios comunes.

15. ¿Las tasas de interés, plazos y formas de pago, en los créditos están acordes a sus necesidades?

Caudro N° 15. Tasa de interés, plazos forma de pago en los créditos acordes a sus necesidades		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	236	64%
No	130	36%
Total	366	100%

Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

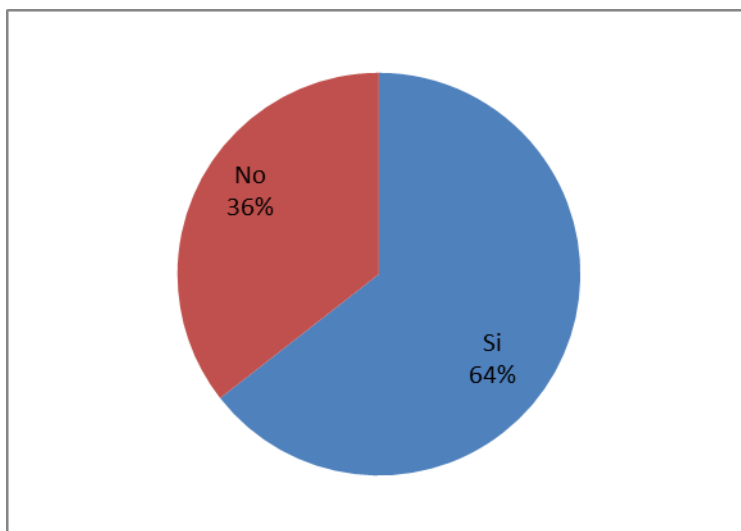


Gráfico N° 15. Tasa de interés, formas de pago y plazos en créditos
Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

En cuanto a diferentes factores de un crédito como, tasa de interés, formas de pago y plazo, el 64% hace conocer que estos factores si están acordes a sus necesidades y el 36% no lo está, como ya se anotó anteriormente es necesario hacer un análisis del mercado a fin de adaptar las políticas de créditos a la mayoría de los socios.

16.¿Cree usted qué la Cooperativa ha mejorado su nivel social y económico?

Caudro N° 16. La Cooperativa ha mejorado su nivel social y económico.		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	236	64%
No	130	36%
Total	366	100%

Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

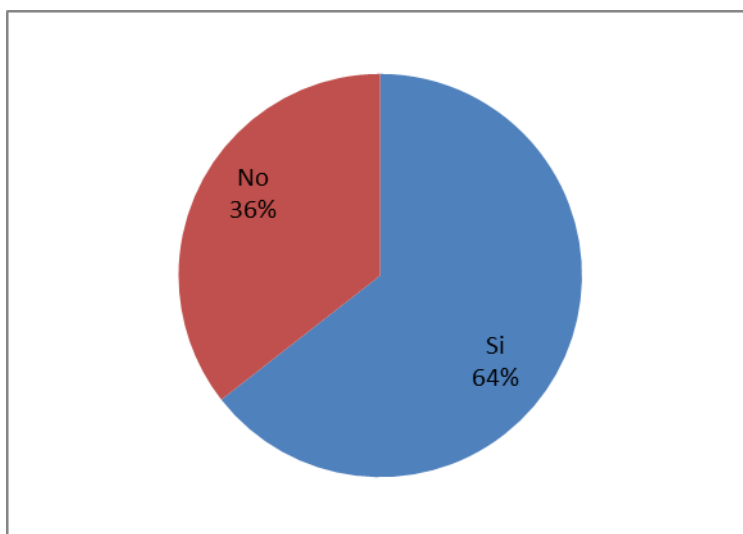


Gráfico N° 16. Desarrollo del nivel social y económico

Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

En el cuadro número 16 se expone el nivel de mejoramiento económico y social de la CACPE Yantzaza, en el que el 64% menciona que si se ha mejorado en tanto que el 36% dice que no, el tema de responsabilidad social, no está siendo cumplido en su totalidad, y al nivel que se observa que se está cumpliendo, no se lo hace de manera coordinada y planificada.

17. ¿Su nivel de satisfacción sobre los servicios sociales que recibe de la Cooperativa, en relación a los ofertados por entidades similares es:?

Caudro N° 17. Servicios Sociales que recibe de la Cooperativa, en relación a los ofertados por entidades similares.		
DESCRIPCIÓN	F	%
Mayor	65	18%
Igual	232	63%
Menor	69	19%
Total	366	100%

Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

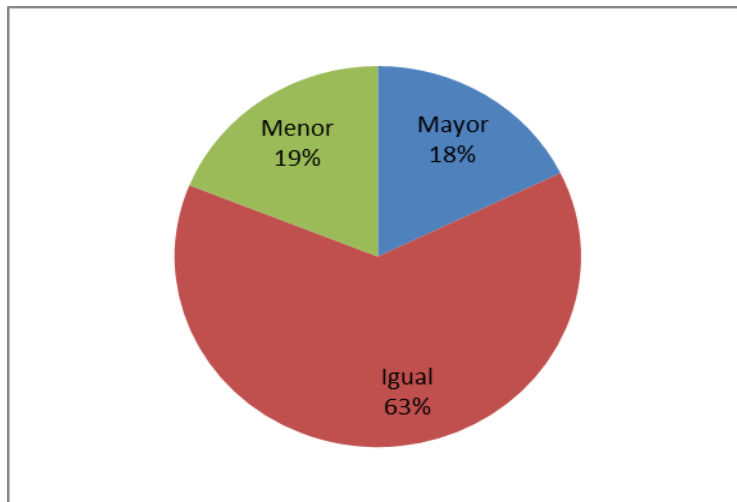


Gráfico N° 17. Servicios sociales de la CACPE-Y en relación a la competencia
Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

Los servicios sociales que la CACPE Yantzaza presta en relación a los de entidades similares, según los socios encuestados el 18% cree que son mayores, el 63% que es igual y el 19% que es menor, lo cual da la pauta a pensar, que entidad en estudio se encuentra en un nivel competitivo bueno, y que si se enfoca a fortalecer actividades como RSE, podría encontrar mejores caminos hacia el mejoramiento continuo

18. ¿Cree que la Cooperativa debe incrementar nuevos servicios sociales?

Cuadro N° 18. La cooperativa debe implementar nuevos servicios		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	134	37%
No	232	63%
Total	366	100%

Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

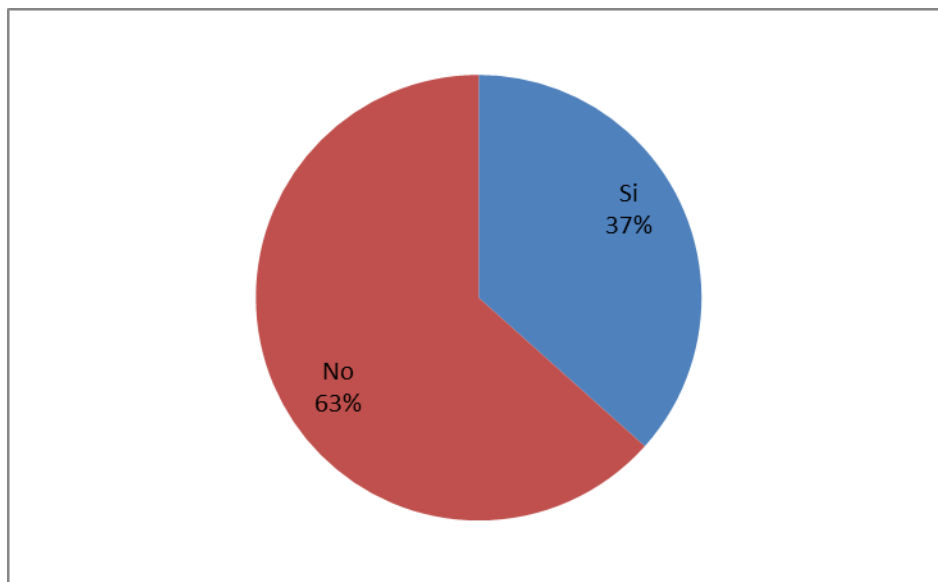


Gráfico N° 18. La Cooperativa debe crear nuevos servicios
Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

Con respecto a que si la CACPE Yantzaza debe crear nuevos servicios, el 37% mencionan que sí y el 63% que no se deben crear.

19. ¿El aporte económico y social que la Cooperativa realiza a la comunidad es:?

Caudro N° 19. Aporte económico y social la Cooperativa realiza a la comunidad.		
DESCRIPCIÓN	F	%
Muy Bueno	114	31%
Bueno	126	34%
Regular	106	29%
Malo	20	6%
Total	366	100%

Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

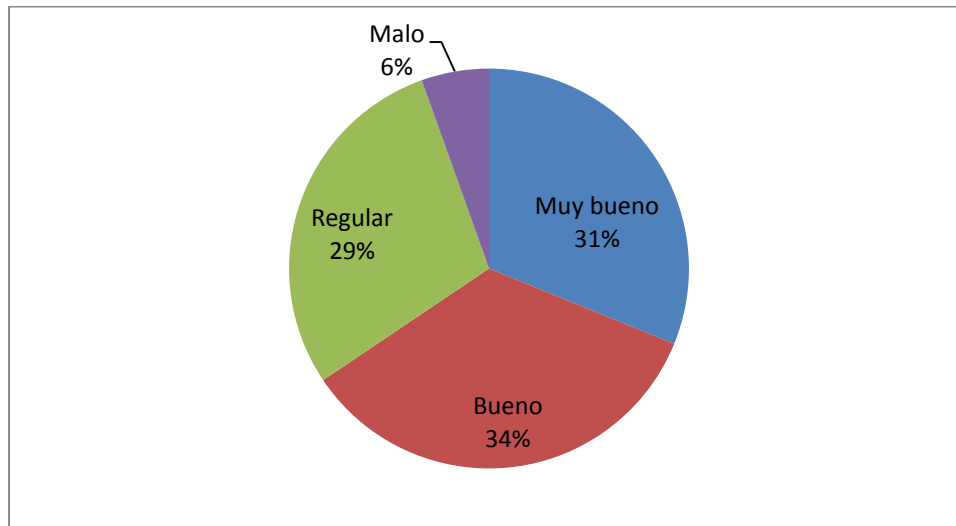


Gráfico N° 19. La Cooperativa debe crear nuevos servicios
Fuente: Encuesta realizada a socios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

La opinión de los socios de la CACPE Yantzaza, respecto al aporte económico y social hacia la comunidad, el 31% menciona que es muy bueno, el 34% que es bueno, el 29% regular y el 6% que es malo, es importante aquí destacar las buenas oportunidades que tiene la cooperativa para emprender herramientas de gestión enfocadas en prácticas socialmente responsables, que logren en la mente de sus diferentes públicos de interés una diferenciación, frente a sus competidores lo cual dará muchas garantías para lograr un mayor posicionamiento en el mercado.

2.2.1.2. Encuesta realizada a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Yantzaza.

1. ¿Indique cuál es el tiempo es funcionario de la Cooperativa?

Cuadro N° 20. Tiempo de funcionario de la Cooperativa		
DESCRIPCIÓN	F	%
Hasta 1 año	4	44%
Hasta 3 años	3	33%
Hasta 10 años	2	22%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

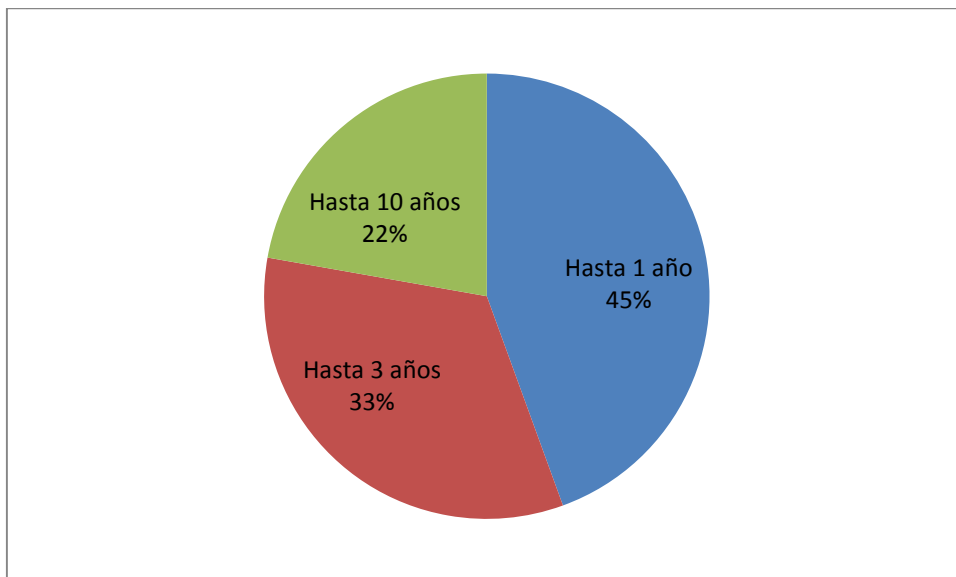


Gráfico N° 20. Tiempo de funcionarios en la cooperativa

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

En el cuadro y gráfico N° 20 se observa el tiempo de ser funcionario de la Cacpe Yantzaza, en donde el 44% menciona que lleva menos de un a año siendo funcionario de la entidad, el 33% hasta 3 años y el 22% hasta 10 años, considerando los dos últimos porcentajes, se les puede considerar como buenos desde el punto de vista de la estabilidad laboral que juega un papel fundamental en el sentido de velar por los intereses de los trabajadores, siguiendo el mismo pensamiento, cabe anotar que el mayor porcentaje se centra en el periodo de menos de un año por lo que se deduce que se debería mejorar.

2. ¿Su puesto de trabajo cumple con sus expectativas?

Cuadro N° 21. Puesto de trabajo cumple con expectativas		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

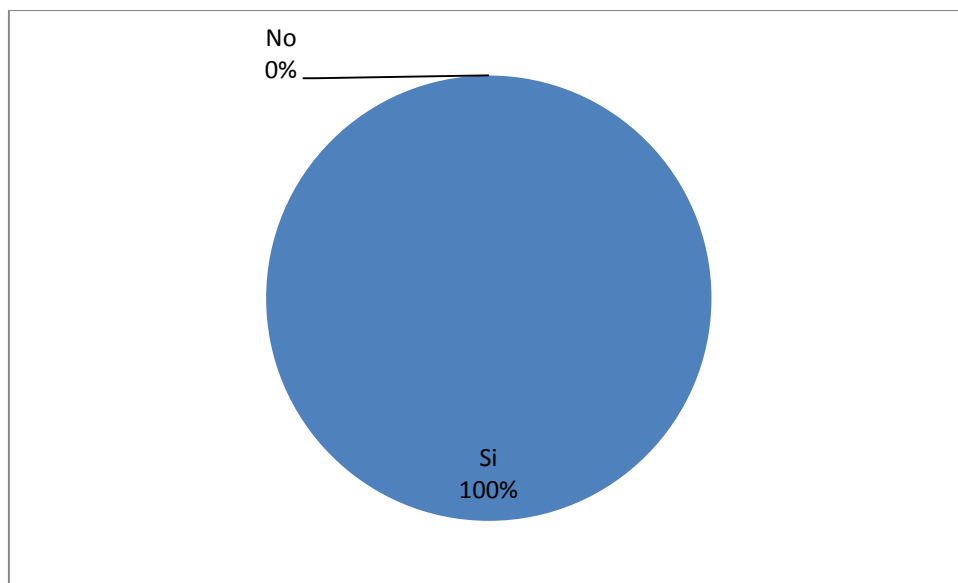


Gráfico N° 21. Puesto de trabajo cumple sus expectativas

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

Con respecto a la pregunta sobre que si el puesto de trabajo cumple con las expectativas de los trabajadores el 100% menciona que sí, esto representa un buen indicador para la Cooperativa puesto que esto es determinante para la motivación de los funcionarios y por ende el logro de un óptimo desempeño.

3. ¿Sus tareas son reconocidas y valoradas por sus superiores?

Cuadro N° 23. Reconocimiento de tareas		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	3	33%
No	6	67%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

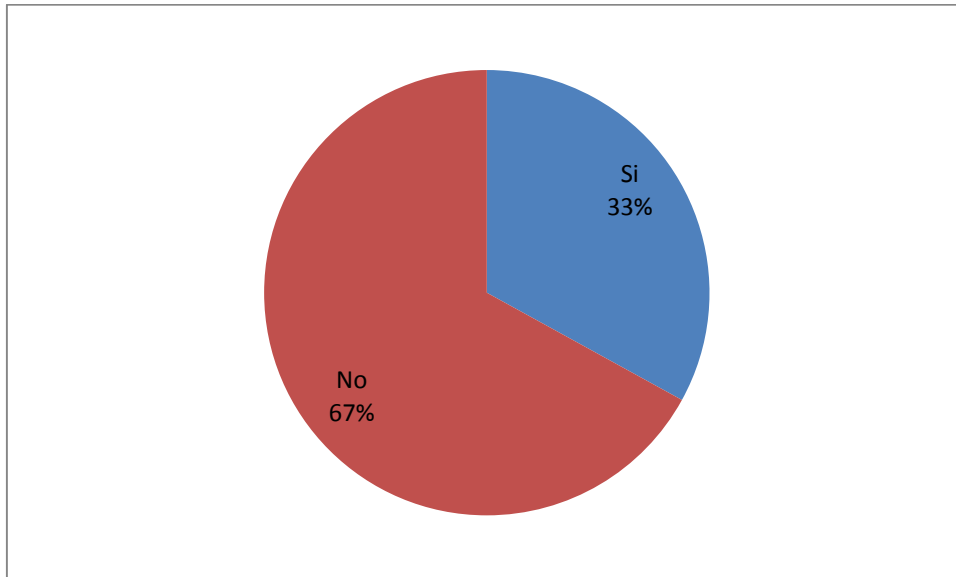


Gráfico N° 23. Reconocimiento de tareas

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

Al realizar la pregunta sobre si las tareas de los funcionarios son reconocidas y valoradas por los superiores, el 33% mencionan que si, en tanto que el 67% que no, pese a que en la pregunta 2 todos mencionan estar satisfechos con su puesto de trabajo, en este caso, la cooperativa debería enfatizar en mejorar incluyendo nuevas políticas para que los funcionarios en su totalidad puedan sentirse como generadores de valor para la organización a través de sus tareas.

4. ¿Sus opiniones y/o puntos de vista son considerados por parte de la Gerencia y/o Directivos para la toma de decisiones?

Cuadro N° 24. Consideración de opiniones para toma de decisiones		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	2	22%
No	7	78%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

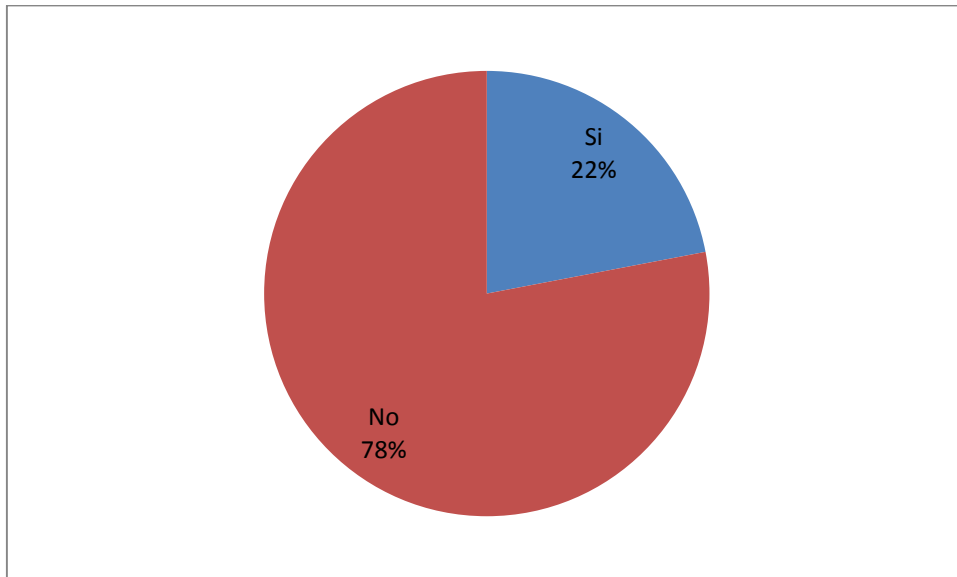


Gráfico N° 24. Consideración de opiniones para toma de decisiones
Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

Los resultados del cuadro N° 24, demuestran que el 78% de los funcionarios no son tomados en cuenta para la toma de decisiones en tanto que el 22% sí, este tema es muy importante ya que la mayor parte de los funcionarios especialmente los del área operativa están al día a día con los clientes, por tanto de estas áreas se podrían desprender información muy valiosa a la hora de tomar decisiones.

5. ¿Las remuneraciones que da la Cooperativa respecto a la de otras similares es?

Cuadro N° 25. Remuneraciones de la Cooperativa, En relación con otras		
DESCRIPCIÓN	F	%
Buena	3	33%
Regular	6	67%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

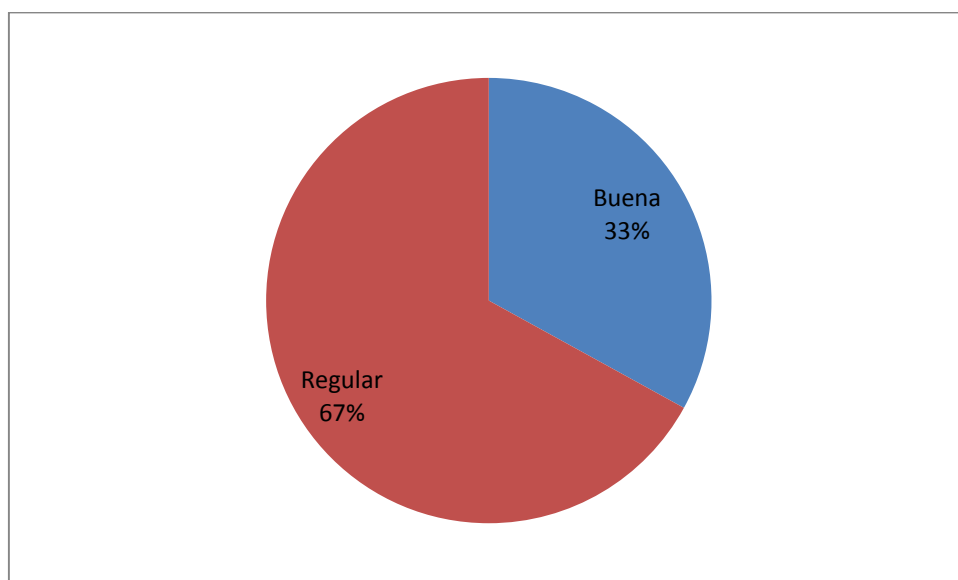


Gráfico N° 25. Remuneraciones de la Cooperativa, en relación a otras.

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

Las remuneraciones de la CACPE Yantzaza con respecto a otras entidades similares, según los funcionarios el 33% es buena y el 67% es regular, en este sentido es necesario considerar que el nivel de remuneración incide directamente en el desempeño de una persona dentro de la organización.

6. ¿La cooperativa cuenta con política de cumplimiento de metas?

Cuadro N° 26. Política de cumplimiento de metas		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	7	78%
No	2	22%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

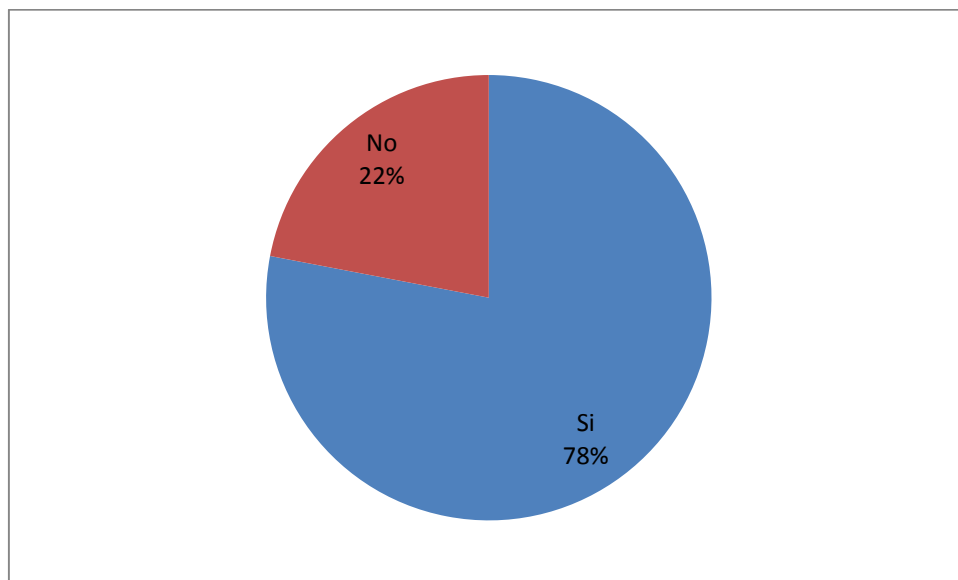


Gráfico N° 26. Política de cumplimiento de metas

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

Según los funcionarios de la CACPE Yantzaza, el 78% menciona que la institución si cuenta con política de cumplimiento de metas y el 22% contesta que no, se supone que el mayor porcentaje se centra en aquellas áreas involucradas en los procesos productivos, especialmente en créditos captaciones y el menor porcentaje a las áreas cuyos procesos son auxiliares, como lo es secretaría, contabilidad, atención al cliente etc.

7. Si su respuesta es sí. ¿Existe algún tipo de incentivo por el cumplimiento de metas?

Cuadro N° 27. Incentivo por cumplimiento de metas		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	5	71%
No	2	29%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

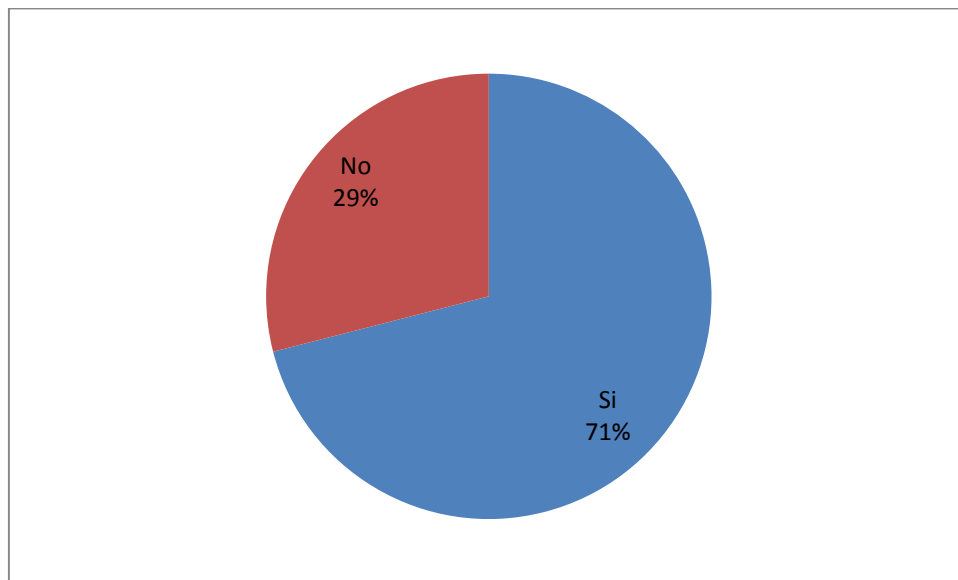


Gráfico N° 27. Incentivo por cumplimiento de metas

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

Con respecto a la pregunta N°, el 71% mencionan que reciben incentivos en tanto que el 29% menciona que no, este es un tema fundamental para la motivación de los empleados que repercute en lograr un mayor compromiso e identidad para con la empresa, además de que genera un mejor desempeño.

8. Si su respuesta es sí. ¿Qué tipo de incentivo ha recibido por parte de la Cooperativa?

Cuadro N° 28. Tipo de incentivo		
DESCRIPCIÓN	F	%
Capacitación	3	60%
Económico	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

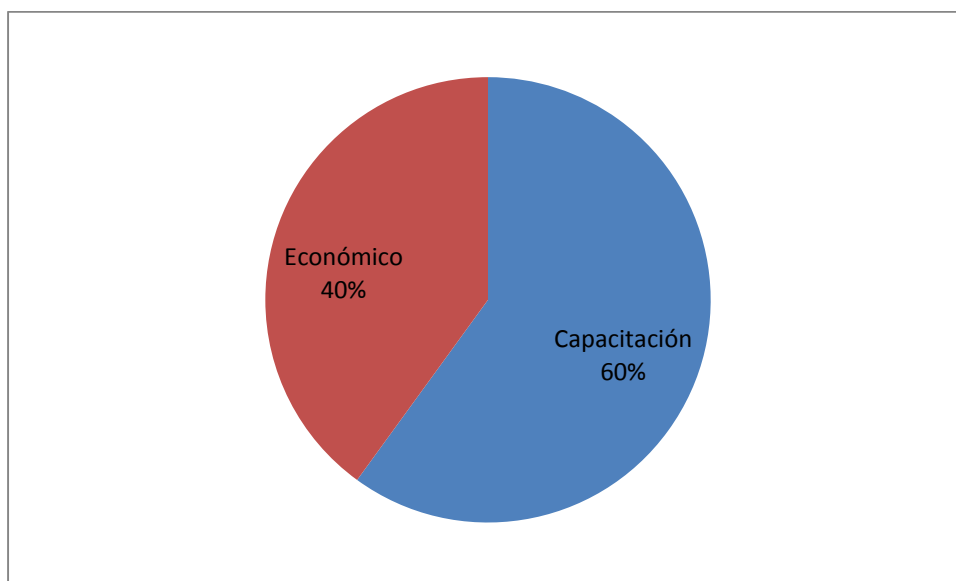


Gráfico N° 28. Tipo de incentivo

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

En el cuadro N° 28 se observa que los funcionarios que mencionaron que si reciben incentivos, el 60% menciona que recibe capacitaciones y el 40% que el reconocimiento es económico.

9. ¿Creé Usted qué la Cooperativa le ofrece estabilidad laboral?

Cuadro N° 29. Estabilidad Laboral		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	4	44%
No	5	56%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

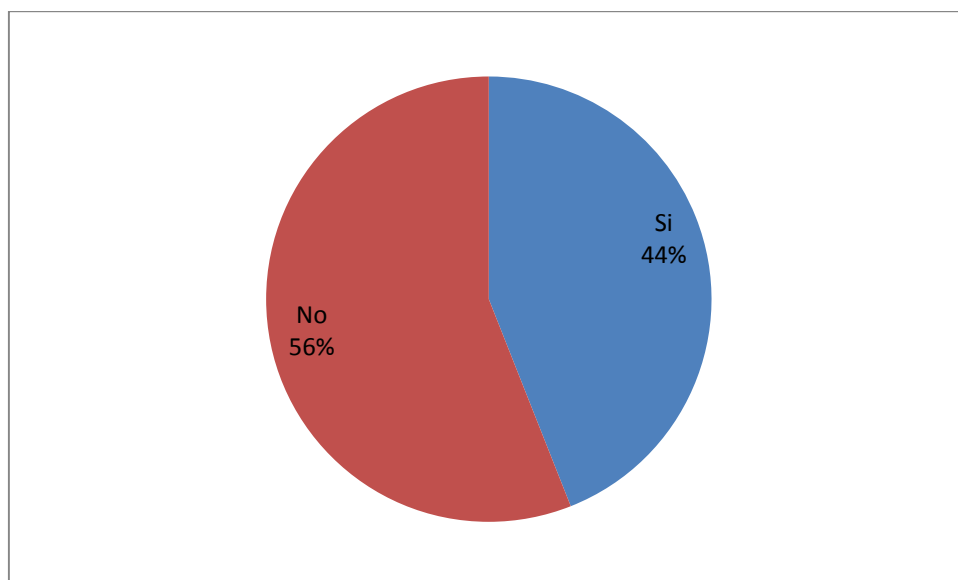


Gráfico N° 29. Estabilidad laboral

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

Con respecto a la estabilidad laboral, el 44% de los funcionarios menciona que si tiene estabilidad laboral, mientras que el 56% menciona que no, este también es un factor clave para cumplir con un derecho de los trabajadores y además con ello la empresa generaría mayor productividad.

10. ¿La Cooperativa genera oportunidades de crecimiento personal y profesional?

Cuadro N° 30. Oportunidades de crecimiento personal y profesional		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	8	89%
No	1	11%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

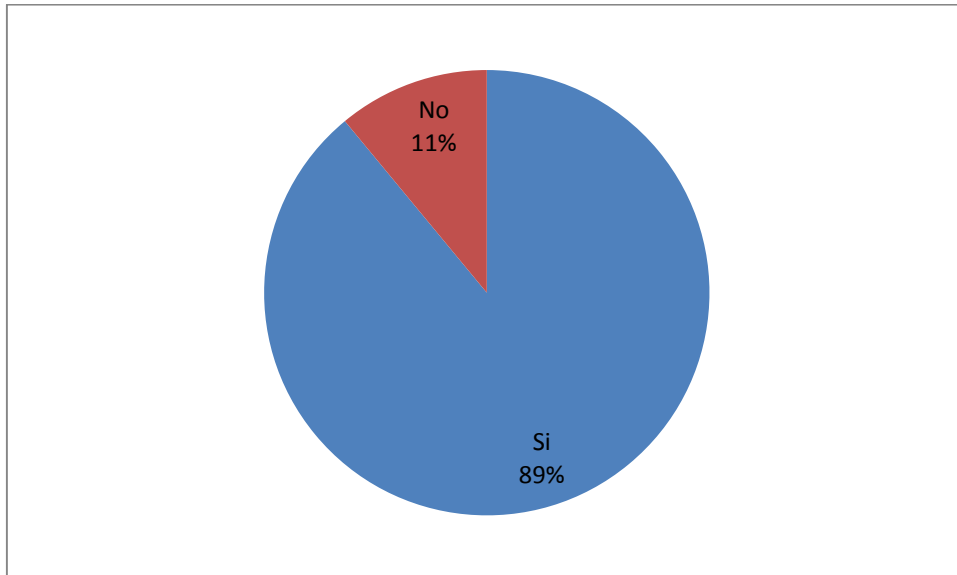


Gráfico N° 30. Oportunidades de crecimiento personal y profesional
Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

En cuanto a las oportunidades de crecimiento personal y profesional, la cooperativa si está cumpliendo con este importantísimo factor, ya que el 89% menciona que si tener oportunidades para dicho crecimiento, en tanto que el 11% hace conocer que no.

11. ¿Ha recibido la suficiente capacitación para realizar sus labores de manera efectiva?

Cuadro N° 31. Capacitación		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	5	56%
No	4	44%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

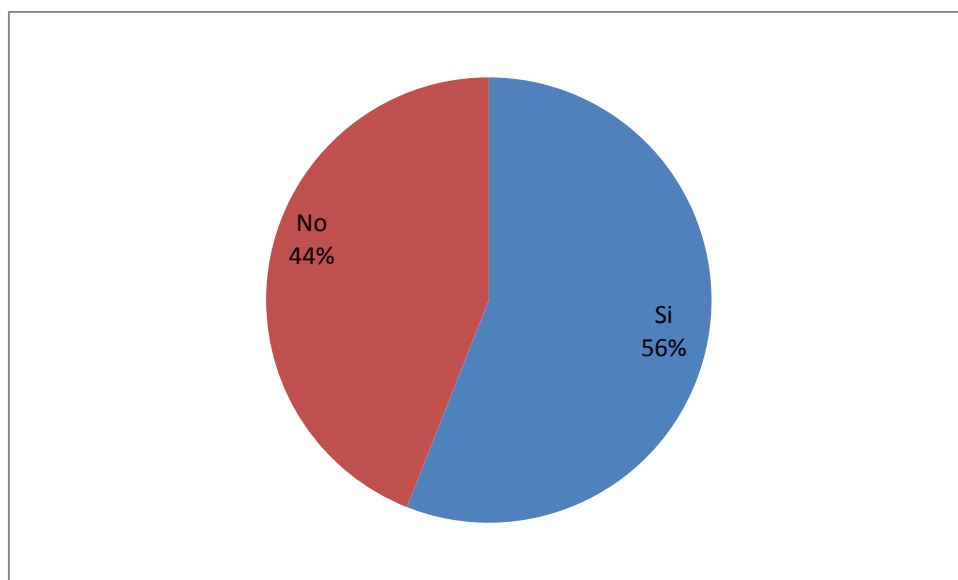


Gráfico N° 31. Capacitación

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

En cuanto a la capacitación que se ha recibido para ejecutar las tareas,

Con respecto a la capacitación recibida para realizar las tareas, el 56% mencionan que si reciben y el 44% mencionan que no, la capacitación es fundamental, en este mundo empresarial tan competitivo, las empresas con mayor ventaja competitiva son las que tienen a su talento humano, capacitado y actualizado.

12. La Cooperativa dispone de un sistema de gestión de riesgos en el trabajo (Reglamento de Higiene y Seguridad)

Cuadro N° 32. Sistema de gestión de riesgos		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	7	78%
No	2	22%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

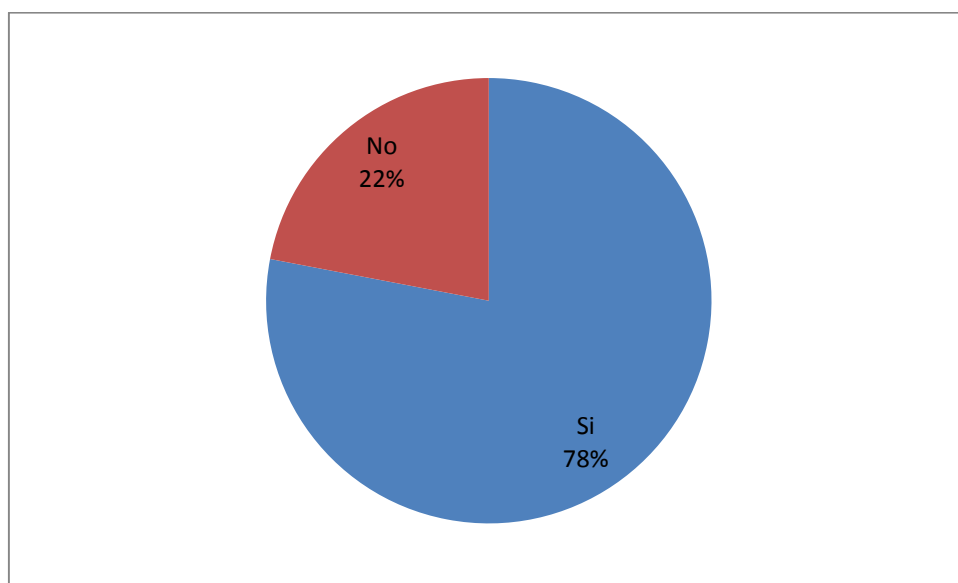


Gráfico N° 32. Sistema de gestión de riesgos

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

En relación al sistema de gestión de riesgos, el 78% manifiesta que si dispone y el 22% menciona que no, se supone que en un sistema de este tipo el 100% de los trabajadores deben estar al tanto de este tema tan importante para la seguridad de los funcionarios.

13. Si su respuesta es sí. ¿Se le ha hecho conocer dicho sistema, ha sido capacitado en el tema?

Cuadro N° 33. Conocimiento del sistema de gestión de riesgos		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	6	67%
No	3	33%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

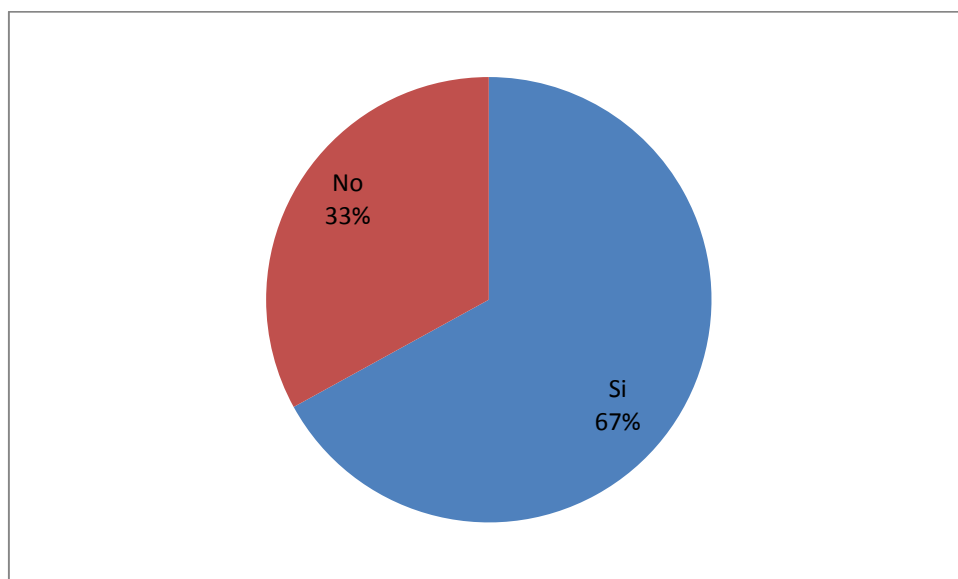


Gráfico N° 33. Conocimiento del sistema de gestión de riesgo
Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

Los que contestaron que la cooperativa si dispone de un sistema de riesgos, el 67% mencionan que si conocen de dicho sistema y el 23% que no, esto significa que no se está capacitando en su totalidad es este tema fundamental para salvaguardar la integridad física e intelectual de los trabajadores.

14. ¿Cree usted que los productos y servicios sociales han sido creados tomando en cuenta las expectativas y/o necesidades de los socios?

Cuadro N° 34. Creación de servicios en base a las necesidades de los socios		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	8	89%
No	1	11%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

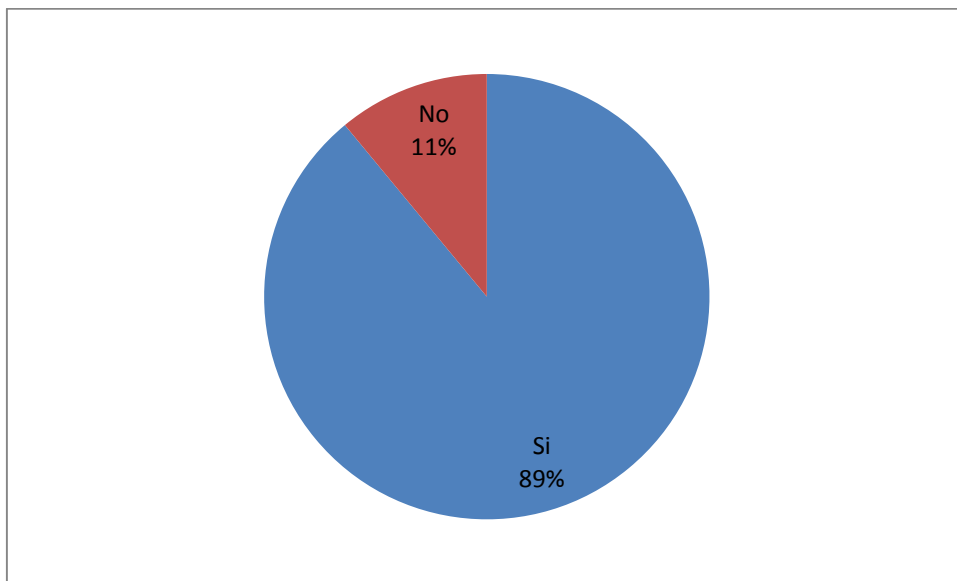


Gráfico N° 34. Creación de servicios en base a necesidades de socios

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

Con respecto a que si se toma en cuenta las expectativas y necesidades de los socios para implementar nuevos productos, el 89% mencionan que sí y el 11%, en este sentido se puede acotar que la cooperativa posee una gestión muy buena ya que la satisfacción de los socios y/o clientes genera mayores ventajas organizacionales.

15.¿Cuentan con políticas de asesoramiento al socio para evitarle el sobreendeudamiento?

Cuadro N° 35. Política de asesoramiento al socio		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	8	89%
No	1	11%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

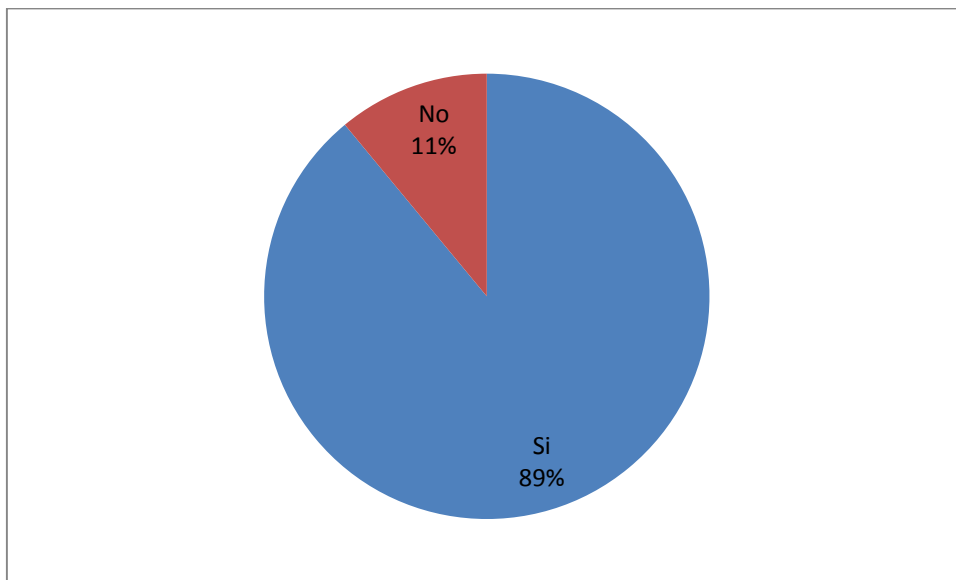


Gráfico N° 35. Política de asesoramiento al socio

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

En cuanto a que si se cuenta con política de asesoramiento al cliente el 89% menciona que si se dispone de dichas políticas, mientras que el 11% menciona que no.

16. Los requisitos que exige la Cooperativa requieren de:?

Cuadro N° 36. Requisitos exigidos		
DESCRIPCIÓN	F	%
Medio trámite	4	44%
Poco trámite	5	56%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

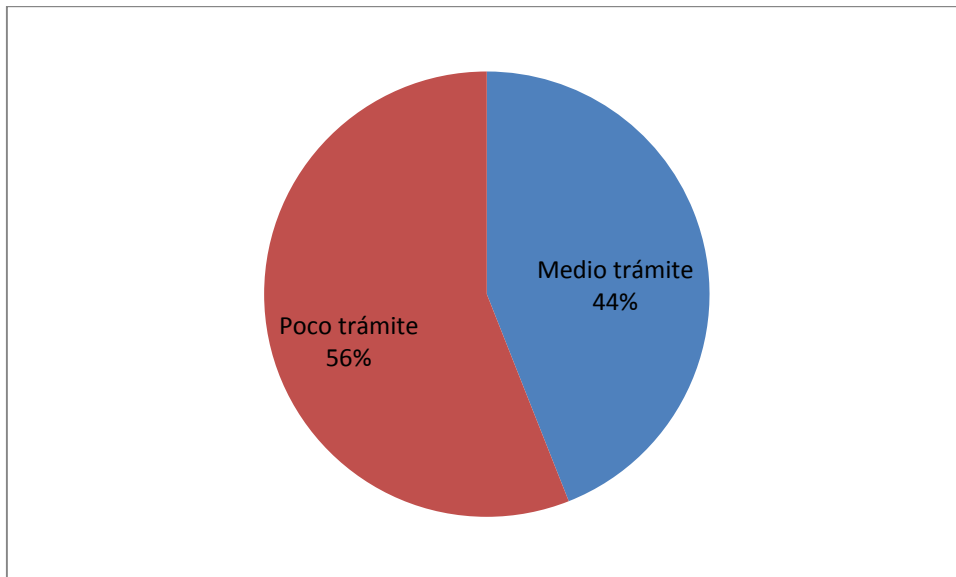


Gráfico N° 36. Requisitos exigidos

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

En lo que respecta a los requisitos que exige la cooperativa el 44% mencionan que implica medio trámite y el 56% poco trámite.

17. ¿El tiempo que se demora para aprobar un crédito es:?

Cuadro N° 37. Tiempo para otorgar crédito		
DESCRIPCIÓN	F	%
Medio	5	56%
Poco	4	44%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

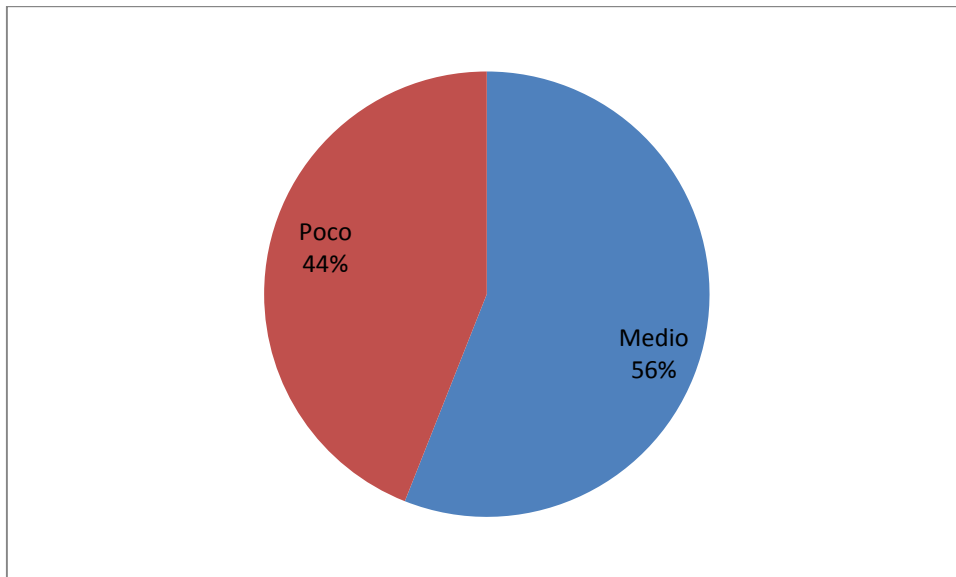


Gráfico N° 37. Tiempo para otorgar crédito

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.

Elaboración: La Autora.

En cuanto al tiempo que se demora para aprobar un crédito el 56% menciona que dicho tiempo es medio y el 44% poco.

18. Las tasas de interés, plazos y/o forma de pago en los créditos están acordes a las necesidades de los socios?

Cuadro N° 38. Condiciones en base a necesidades de socios		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	7	78%
No	2	22%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

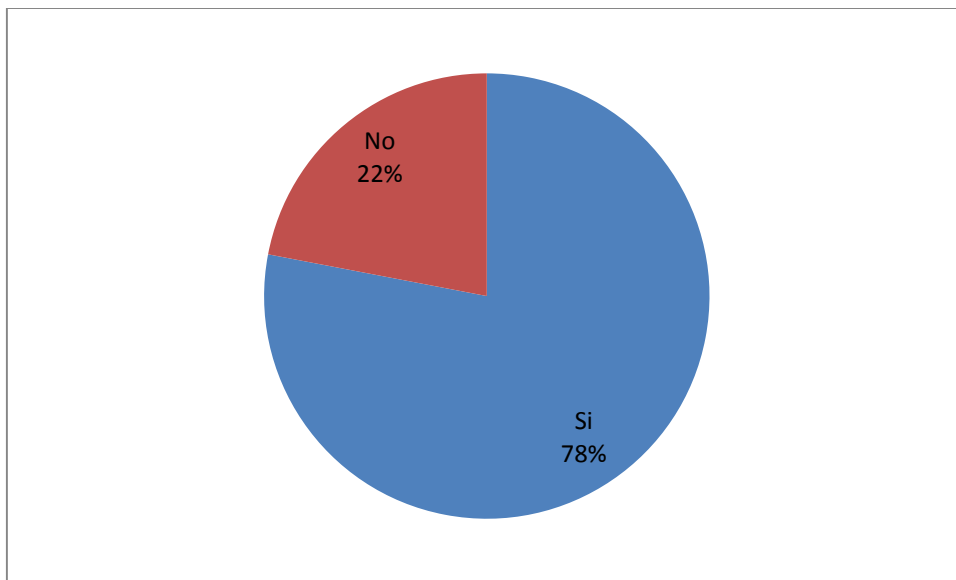


Gráfico N° 37. Condiciones en base a necesidades de socios
Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

En los que respecta a la tasa de interés, plazos y forma de pago en los créditos, el 78% mencionan que dichas condiciones si están acorde a las necesidades de los socios, en tanto que el 22% comentan que no.

19. ¿Cree Usted que la Cooperativa ha mejorado el nivel social y económico de sus socios?

Cuadro N° 38. Mejoramiento del nivel social y económico de socios		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

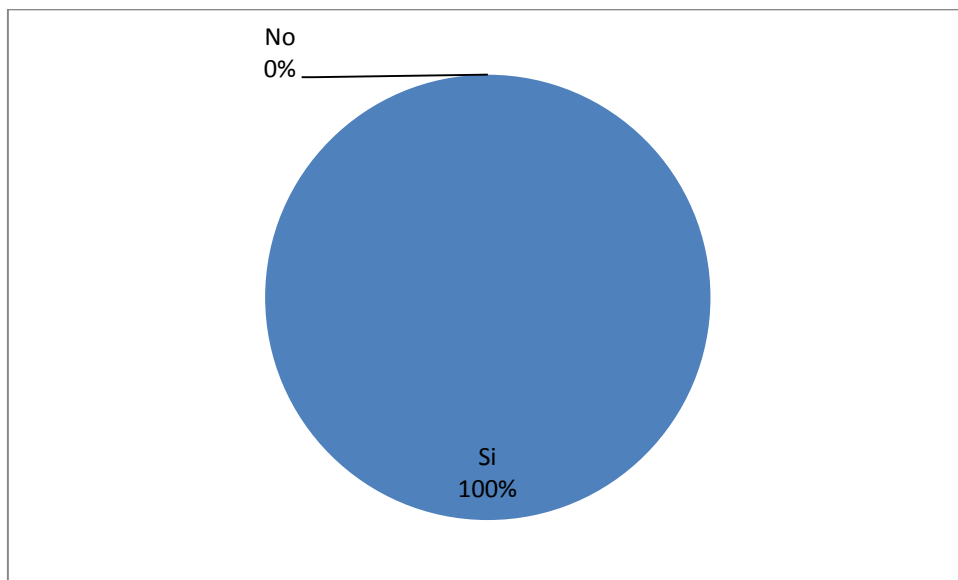


Gráfico N° 39. Mejoramiento del nivel social y económico de socios
Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

En lo referente al mejoramiento que la cooperativa a aportado a la sociedad, el 100% mencionan que la entidad si está realizando el mencionado aporte.

20. La Cooperativa ha realizado y/o realiza acciones de protección del medio ambiente?

Cuadro N° 40. Acciones de protección del medio ambiente		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	4	44%
No	5	56%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

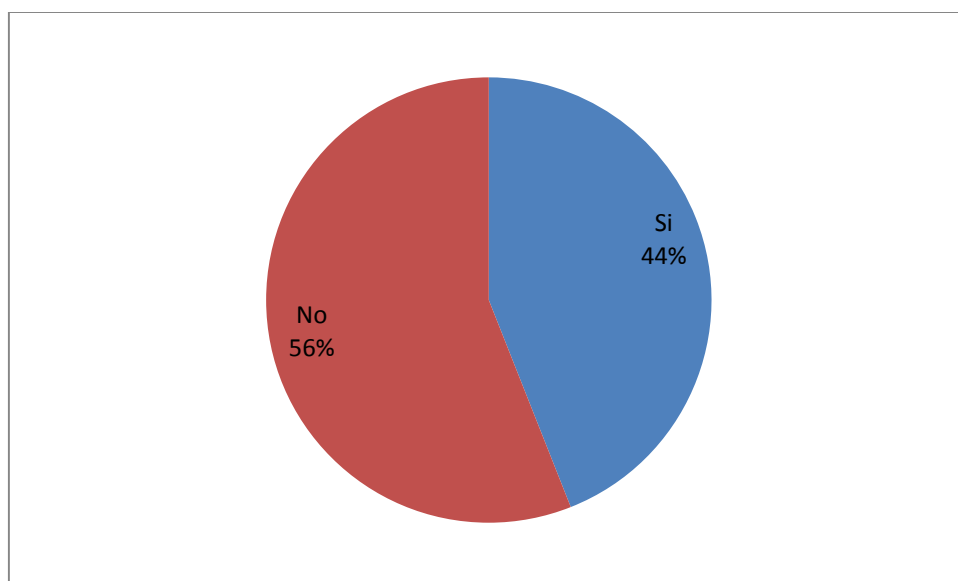


Gráfico N° 40. Acciones de protección al medio ambiente
Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

En cuanto las acciones de protección del medio ambiente el 44% mencionan que la cooperativa si está realizando dicha acciones, mientras que el 56% mencionan que no.

21. ¿Conoce que la Cooperativa está obligada a rendir cuentas de su desempeño social mediante el balance social?

Cuadro N° 41. Rendición de cuentas mediante balance social		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	8	89%
No	1	11%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

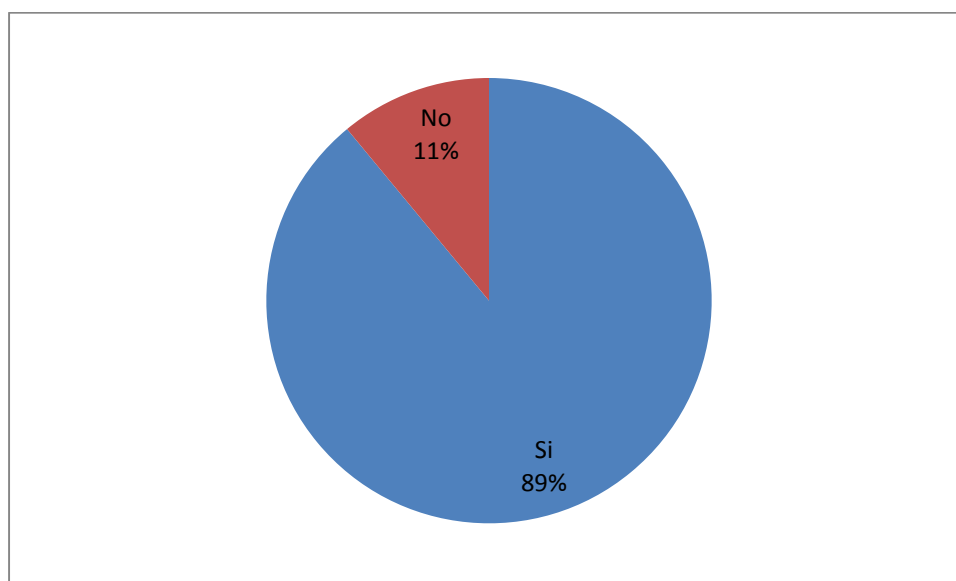


Gráfico N° 40. Rendición de cuentas mediante balance social
Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la CACPE Yantzaza.
Elaboración: La Autora.

En relación a la obligación que tienen la cooperativa en la rendición de cuentas, como el balance social, el 89% mencionan si conocer este tema, en tanto que el 11% hace conocer que no.

2.2.1.3. Entrevista realizada a los Directivos (Concejo de Administración) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Yantzaza.

Cuadro N° 42. Entrevista a los Directivos de la CACPE Yantzaza

ENTREVISTA REALIZADA AL CONCEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CACPE YANTZAZA						
N°	Preguntas	VOCALES				
		1	2	3	4	5
1	Qué acciones de beneficio social se realizaron en el 2013?	Convenio con Asilo de Ancianos		Capacitaciones	Ayuda al Asilo de Ancianos	Condonación de deudas
2	Qué proyectos de práctica de mejoramiento social están previstos para el año 2014?	Convenio con el Municipio para ayudar a los comerciantes	Mejoramiento de la infraestructura		Capacitaciones Empleados y Directivos	Educación a los socios
3	Se han creado productos y servicios enfocados a las necesidades sociales?	Créditos: Migrantes Pequeños Comerciantes	Muchos	Si	Mejorar la condonación de deudas	Ahorro Junior
4	Realizan seguimiento a nivel de satisfacción de las necesidades de los socios?	Si	Si	Si	Si	Si
5	Se conoce y se documentan los motivos de retiro de los socios?	Si	Si	Si	Si	Si
6	La misión, visión, valores y objetivos de la Cooperativa tienen enfoque social?	Si	Si	Si	A veces	Si
7	Los colaboradores disponen de todos los beneficios de ley?	Si	No contesta	Si	Si	Si
8	Se analiza y evalúa constantemente la rotación de los empleados?	Si	Si	Si	Si	Si
9	Sus colaboradores son considerados en la toma de decisiones importantes?	Si	A veces	Si	Si	Si
10	Se otorga en la Cooperativa un buen equilibrio entre la vida personal y laboral, como por ejemplo, un horario flexible de trabajo sin descuidar las obligaciones familiares?	Si	Si	Si	Si	Si
11	Existen tareas internas de reciclaje de papel, ahorro de luz y agua?	En proyecto	Si	Si	Si	Si
12	Se ha realizado acciones para reducir el impacto medioambiental de la Cooperativa, relacionado al ahorro de energía?	Si	Si	Si	Si	No
13	Se dispone y se aplica en su cooperativa de una política para incentivar y garantizar la ética en la firma de contratos, publicidad, informes a los órganos de control, pago de impuestos etc.?	Si	Si	Si	Si	Si
14	La cooperativa provee oportunidades de formación y capacitación a la comunidad?	Si	Si	Si	Si	Si
15	Se ha concientizado a los colaboradores sobre los valores y normas de conducta de los principios cooperativos?	Si	Si	Si	Si	Si
16	Se ha realizado el Balance Social?	Si	Si	Si	Si	Si
17	Creé Usted que el Balance Social contribuye al cumplimiento de la responsabilidad social?	Si	Si	Si	Si	Si
18	Se hace conocer a sus socios, proveedores y a otras partes interesadas los valores de la cooperativa?	Si	Si	Si	Si	Si

Fuente: Entrevista a los Directivos de la CACPE Yantzaza

Elaborado por: La Autora

En el cuadro N° 42 se presenta los resultados que se obtuvieron de la entrevista realizada a los Directivos de la de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Yantzaza, en su mayoría se afirma que en la entidad si se está realizando prácticas socialmente responsables, esto permite afirmar a su vez que dicha entidad si tiene ciertas ventajas competitivas, sin embargo no existe un programa estrictamente de responsabilidad social y empresarial, en el que se involucre una planificación adecuada, esto es, contar con objetivos y estrategias claras y además un sistema de control que posibilite determinar el nivel de cumplimiento de actividades.

Con la presente propuesta se pretende aclarar las buenas ideas que tienen los Directivos y los proyectos enfocados a ayuda social, mediante la identificación de los grupos de interés de la Cooperativa se viabilizará de mejor manera las actividades necesarias para obtener mayor satisfacción de los mencionados grupos, y así la Cooperativa en estudio entre en un nuevo sistema de ganar-ganar

CAPITULO III

3.1. Propuesta

3.1.1. Diseño un plan de implementación de responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva.

3.1.2. Justificación.

En la presente propuesta es resultado de evaluación de las prácticas de RSE de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpe Yantzaza, y de la identificación los stakeholders implícitos en las misma, así se pretende lograr una mejor organización del comportamiento socialmente responsable de la entidad, y consecuentemente mejorar también la satisfacción sus público de interés y alcanzar el mejoramiento continuo y el nivel competitivo.

Con la presente propuesta, es de vital importancia ya que contribuirá a concienciar a socios, directivos y funcionarios, sobre el valor que implica para la entidad, incorporar a la estrategia empresarial planes de RSE, que conlleven al desarrollo de la comunidad, protección del medio ambiente, salvaguarden los derechos de los trabajadores, que se establezcan relaciones a largo plazo con los proveedores y que se aplique la competencia leal, también se lograrán los conocimientos requeridos para la gestión óptima de los programas de RSE, el que se establezca el ámbito de ganar-ganar.

3.1.3. Objetivos.

- ✓ Estructurar matrices de cumplimiento de RSE en la Cooperativa Cacpe Yantzaza, partiendo de la información obtenida en la encuesta y la entrevista realizada.

- ✓ Identificar los grupos de interés de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpe Yantzaza.

- ✓ Plantear un programa de aplicación de RSE, para cada uno de los grupos de interés identificados.

3.1.4. Actividades.

Para realizar la presente propuesta de diseño de un plan de implementación de responsabilidad social y empresarial en la CACPE YANTZAZA, es necesario partir del establecimiento de la situación actual de la entidad, para ello a continuación se estructura tres matrices de cumplimiento de la RSE, cuya información se desprende de las encuestas realizadas a socios y funcionarios así como de la entrevista efectuada a los Directivos.

Cuadro N° 43. Matriz de cumplimiento de RSE, según encuesta realizada a socios

CACPE YANTZAZA

?	FACTORES DE CUMPLIMIENTO DE RSE	NIVEL DE IMPORTANCIA	Ponderación Específica	Calificación	Resultado Ponderado	Tipo de Factor
1	Lealtad de clientes/socios a la IFI	10	0,07	2	0,14	Cumple
2	Información oportuna a socios sobre derechos y obligaciones	8	0,05	1	0,05	Cumple
3	Oportunidades de representación en la Asamblea General	7	0,05	-1	-0,05	No cumple
4	Entrega de información para Asambleas	7	0,05	-2	-0,10	No cumple
5	Oportunidades de formar parte de la Directiva	6	0,04	-2	-0,08	No cumple
6	Servicio de atención al cliente	10	0,07	1	0,07	Cumple
7	Oportunidad de criterios por parte de los socios para la toma de decisiones	7	0,05	-1	-0,05	No cumple
8	Solución oportuna de quejas, solicitudes y necesidades	9	0,06	1	0,06	Cumple
9	Servicios sociales creados en base a las necesidades de socios	9	0,06	-1	-0,06	No cumple
10	Productos financieros creados en base a las necesidades de socios	9	0,06	-1	-0,06	No cumple
11	Tasas de interés a plazo fijo	7	0,05	-1	-0,05	No cumple
12	Tasas de interés de préstamos	7	0,05	-1	-0,05	No cumple
13	Condiciones de los productos de crédito	8	0,05	1	0,05	Cumple
14	Tiempos de aprobación de créditos	7	0,05	-1	-0,05	No cumple
15	Tasa de intereses, plazo, formas de pago	8	0,05	1	0,05	Cumple
16	Mejoramiento del nivel social y económico	8	0,05	1	0,05	Cumple
17	Servicios sociales relacionados con los de la competencia	9	0,06	1	0,06	Cumple
18	Aporte a la comunidad	10	0,07	1	0,07	Cumple
	POSICION MERCADO - PRODUCTOS	146	1,00		0,08	Posición de cumple

Nivel de Importancia: 1 sin importancia 10 gran importancia

Calificación: -2 No cumple totalmente; -1 No cumple parcialmente; 1 Cumple parcialmente; 2 Cumple totalmente

Fuente: Encuesta realizada a Socios de la CACPE Yantzaza

Elaboración: La Autora.

Cuadro N° 44. Matriz de cumplimiento de RSE, según encuesta realizada a funcionarios

Fuente: Encuesta realizada a Funcionarios de la CACPE Yantzaza

Elaboración: La Autora.

CACPE YANTZAZA

?	FACTORES DE CUMPLIMIENTO DE RSE	NIVEL DE IMPORTANCIA	Ponderación Específica	Calificación	Resultado Ponderado	Tipo de Factor
1	Estabilidad laboral	9	0,08	-1	-0,08	No cumple
2	Cumplimiento de las expectativas de los funcionarios	9	0,08	2	0,16	Cumple
3	Reconocimiento y valoración de tareas por los superiores	8	0,07	-1	-0,07	No cumple
4	Consideración de las opiniones de los funcionarios por parte de la Gerencia.	9	0,08	-2	-0,16	No cumple
5	Remuneraciones respecto a las de la competencia	7	0,06	-1	-0,06	No cumple
6	Política de cumplimiento de metas	7	0,06	1	0,06	Cumple
7	Incentivo por cumplimiento de metas	7	0,06	1	0,06	Cumple
10	Crecimiento personal y profesional	7	0,06	100	6,09	Cumple
11	Capacitación	10	0,09	1	0,09	Cumple
12	Sistema de gestión de riesgos	8	0,07	1	0,07	Cumple
13	Capacitación en gestión de riesgos	8	0,07	1	0,07	Cumple
15	Políticas de asesoramiento al socio para evitar el sobreendeudamiento	8	0,07	1	0,07	Cumple
20	Acciones de protección al medio ambiente	10	0,09	-1	-0,09	No cumple
21	Balance social	8	0,07	1	0,07	Cumple
	POSICIÓN FINANCIERA	115	1,00		6,28	Posición de cumple

Nivel de Importancia: 1 sin importancia 10 gran importancia

Calificación: -2 No cumple totalmente; -1 No cumple parcialmente; 1 Cumple parcialmente; 2 Cumple totalmente

Cuadro N° 44. Matriz de cumplimiento de RSE, según entrevista realizada a Directivos

?	FACTORES DE CUMPLIMIENTO DE RSE	NIVEL DE IMPORTANCIA	Ponderación Específica	Calificación	Resultado Ponderado	Tipo de Factor
1	Acciones de beneficio social	9	0,08	1	0,08	Cumple
2	Previsión de proyectos de beneficio social	9	0,08	1	0,08	Cumple
4	Seguimiento de la satisfacción de socios	8	0,07	1	0,07	Cumple
5	Conocimiento y documentación de los retiros de socios	7	0,06	1	0,06	Cumple
6	Enfoque social de la visión, misión y objetivos	7	0,06	1	0,06	Cumple
7	Cumplimiento de todos los beneficios de Ley para los trabajadores	5	0,05	1	0,05	Cumple
8	Análisis constante de la rotación de empleados	4	0,04	1	0,04	Cumple
10	Equilibrio entre la vida personal y laboral	7	0,06	1	0,06	Cumple
11	Tareas internas de reciclaje de papel y ahorro de luz y agua	7	0,06	1	0,06	Cumple
12	Acciones de protección del medio ambiente, relacionado al ahorro de energía	7	0,06	1	0,06	Cumple
13	Política de incentivos y garantía de la ética, en la firma de contratos, publicidad, etc.	9	0,08	1	0,08	Cumple
14	Oportunidades de capacitación y formación a la comunidad	8	0,07	1	0,07	Cumple
15	Concientización a los funcionarios de los valores y principios cooperativos	6	0,06	1	0,06	Cumple
16	Realización del Balance Social	7	0,06	1	0,06	Cumple
18	Informar a los socios, proveedores, etc. sobre los valores de la Cooperativa	8	0,07	1	0,07	Cumple
	POSICIÓN ORGANIZACIÓN	108	1,00		1,00	Posición de Cumple

Fuente: Encuesta realizada a Directivos de la CACPE Yantzaza

Elaboración: La Autora.

Luego de haber establecido el grado de cumplimiento de la RSE, en la CACPE Yantzaza, es necesario identificar los grupos de interés que están involucrados en la información antes analizada.

Así, en el siguiente cuadro, se ordenan los factores de cumplimiento de RSE, en función de los grupos de interés correspondientes.

Cuadro N° 45. Matriz de cumplimiento de RSE, considerando los grupos de interés correspondientes

N°	FACTORES DE CUMPLIMIENTO DE RSE	NIVEL DE IMPORTANCIA	PONDERACIÓN ESPECÍFICA	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO	TIPO DE FACTOR	GRUPO DE INTERÉS
1	Mejoramiento del nivel social y económico	8	0,05	1	0,05	Cumple	Comunidad
2	Aporte a la comunidad	10	0,07	1	0,07	Cumple	Comunidad
3	Acciones de beneficio social	9	0,08	1	0,08	Cumple	Comunidad
4	Previsión de proyectos de beneficio social	9	0,08	1	0,08	Cumple	Comunidad
5	Oportunidades de capacitación y formación a la comunidad	8	0,07	1	0,07	Cumple	Comunidad
6	Acciones de protección al medio ambiente	10	0,09	-1	-0,09	No cumple	Medio ambiente
7	Tareas internas de reciclaje de papel y ahorro de luz y agua	7	0,06	1	0,06	Cumple	Medio ambiente
8	Acciones de protección del medio ambiente, relacionado al ahorro de energía	7	0,06	1	0,06	Cumple	Medio ambiente
9	Política de incentivos y garantía de la ética, en la firma de contratos, publicidad, etc.	9	0,08	1	0,08	Cumple	Proveedores
10	Realización del Balance Social	7	0,06	1	0,06	Cumple	Socios y Órgano de Control
11	Informar a los socios, proveedores, etc. sobre los valores de la Cooperativa	8	0,07	1	0,07	Cumple	Socios y proveedores
12	Balance social	8	0,07	1	0,07	Cumple	Socios y Órgano de Control
13	Lealtad de clientes/socios a la IFI	10	0,07	2	0,14	Cumple	Socios/clientes
14	Información oportuna a socios sobre derechos y obligaciones	8	0,05	1	0,05	Cumple	Socios/clientes
15	Oportunidades de representación en la Asamblea General	7	0,05	-1	-0,05	No cumple	Socios/clientes
16	Entrega de información para Asambleas	7	0,05	-2	-0,10	No cumple	Socios/clientes
17	Oportunidades de formar parte de la Directiva	6	0,04	-2	-0,08	No cumple	Socios/clientes
18	Servicio de atención al cliente	10	0,07	1	0,07	Cumple	Socios/clientes
19	Oportunidad de criterios por parte de los socios para la toma de decisiones	7	0,05	-1	-0,05	No cumple	Socios/clientes
20	Solución oportuna de quejas, solicitudes y necesidades	9	0,06	1	0,06	Cumple	Socios/clientes
21	Servicios sociales creados en base a las necesidades de socios	9	0,06	-1	-0,06	No cumple	Socios/clientes
22	Productos financieros creados en base a las necesidades de socios	9	0,06	-1	-0,06	No cumple	Socios/clientes
23	Tasas de interés a plazo fijo	7	0,05	-1	-0,05	No cumple	Socios/clientes
24	Tasas de interés de prestamos	7	0,05	-1	-0,05	No cumple	Socios/clientes
25	Condiciones de los productos de crédito	8	0,05	1	0,05	Cumple	Socios/clientes
26	Tiempos de aprobación de créditos	7	0,05	-1	-0,05	No cumple	Socios/clientes
27	Tasa de intereses, plazo, formas de pago	8	0,05	1	0,05	Cumple	Socios/clientes
28	Servicios sociales relacionados con los de la competencia	9	0,06	1	0,06	Cumple	Socios/clientes
29	Políticas de asesoramiento al socio para evitar el sobreendeudamiento	8	0,07	1	0,07	Cumple	Socios/clientes
30	Seguimiento de la satisfacción de socios	8	0,07	1	0,07	Cumple	Socios/clientes
31	Conocimiento y documentación de los retiros de socios	7	0,06	1	0,06	Cumple	Socios/clientes
32	Enfoque social de la visión, misión y objetivos	7	0,06	1	0,06	Cumple	Socios/clientes
33	Estabilidad laboral	9	0,08	-1	-0,08	No cumple	Trabajadores
34	Cumplimiento de las expectativas de los funcionarios	9	0,08	2	0,16	Cumple	Trabajadores
35	Reconocimiento y valoración de tareas por los superiores	8	0,07	-1	-0,07	No cumple	Trabajadores
36	Consideración de las opiniones de los funcionarios por parte de la Gerencia.	9	0,08	-2	-0,16	No cumple	Trabajadores
37	Remuneraciones respecto a las de la competencia	7	0,06	-1	-0,06	No cumple	Trabajadores
38	Política de cumplimiento de metas	7	0,06	1	0,06	Cumple	Trabajadores
39	Incentivo por cumplimiento de metas	7	0,06	1	0,06	Cumple	Trabajadores
40	Crecimiento personal y profesional	7	0,06	1	6,09	Cumple	Trabajadores
41	Capacitación	10	0,09	1	0,09	Cumple	Trabajadores
42	Sistema de gestión de riesgos	8	0,07	1	0,07	Cumple	Trabajadores
43	Capacitación en gestión de riesgos	8	0,07	1	0,07	Cumple	Trabajadores
44	Cumplimiento de todos los beneficios de Ley para los trabajadores	5	0,05	1	0,05	Cumple	Trabajadores
45	Análisis constante de la rotación de empleados	4	0,04	1	0,04	Cumple	Trabajadores
46	Equilibrio entre la vida personal y laboral	7	0,06	1	0,06	Cumple	Trabajadores
47	Concientización a los funcionarios de los valores y principios cooperativos	6	0,06	1	0,06	Cumple	Trabajadores

Fuente: Cuadros N° 42,43 y 44
Elaboración: La Autora.

En el cuadro N° 45, se observa en la primera columna los factores de cumplimiento de la RSE, que de acuerdo a su nivel de importancia se le asigna un puntaje del 1 al 10, (1= sin importancia y 10 = muy importante) que al ser divididos cada uno de estos puntajes para el total, se obtiene una ponderación específica, posterior a ello se asigna una calificación que representa el nivel de cumplimiento de RSE, de acuerdo a la información obtenida en la encuesta (-2= no cumple totalmente, -1 no cumple parcialmente, 1 cumple parcialmente y 2 cumple totalmente). Al multiplicar la ponderación específica por la calificación se obtiene un resultado ponderado, mismo que determina finalmente el nivel de cumplimiento.

Si bien es cierto en muchos factores, según los encuestados la CACPE Yantzaza si se está cumpliendo con la RSE, sin embargo se determina en su mayoría como, no cumplimiento y como cumplimiento parcial, por ello se cree conveniente plantear objetivos y estrategias ´sobre todos los factores expuestos, con excepción de los factores N° 13 y 34, que corresponden a lealtad de socios y cumplimiento con las expectativas de los socios respectivamente, que si se está cumpliendo en su totalidad.

Para continuar con la presente propuesta es necesario, clasificar a los grupos de interés más importantes de la CACPE Yantzaza, ya identificados en el cuadro anterior, sobre los cuales se deberá enfocar las prácticas de Responsabilidad Social y Empresarial.



Gráfico N° 41. Identificación de los Grupos de Interés de la CACPE Yantzaza
Fuente: Cuadro N° 44
Elaboración: La Autora.

3.1.5. Localización y cobertura espacial.

La localización de la presente propuesta tiene lugar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpe Yantzaza, cantón Yantzaza, provincia de Zamora, cuya cobertura espacial tiene influencia directa e indirecta en todos grupos de interés, dentro y fuera del cantón y la provincia señalada.

3.1.6. Población Objetivo.

La población objetivo, misma que fue investigada y de donde se obtuvo información valedera para estructurar la presente propuesta, son los socios, directivos y funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpe Yantzaza y

obviamente que la mencionada propuesta tiene impacto directo e indirecto en los demás públicos de interés de la institución.

3.1.7. Sostenibilidad de la propuesta

La sostenibilidad de la presente propuesta se fundamenta en el interés que tienen el Consejo de Administración y la Gerencia y Funcionarios de la Cooperativa CACPE Yantzaza, para implementar las prácticas socialmente responsables de una manera planificada y que además se encuentre documentada, además la entidad cuenta con los recursos suficientes para realizar la gestión correspondiente.

3.1.8. Presupuesto.

Para la ejecución del presente propuesta se estima el siguiente presupuesto de egresos.

Cuadro N° 46. Presupuesto para la implementación de la RSE en la Cacpe Yantzaza

GRUPOS DE INTERÉS	PRESUPUESTO
Socios/clientes	\$ 7.000,00
Medio ambiente	\$ 5.000,00
Trabajadores	\$ 5.000,00
Proveedores	\$ 1.000,00
Comunidad	\$ 4.000,00
Órgano de control	\$ 1.000,00
TOTAL	\$ 23.000,00

Elaboración: La Autora

3.1.9. Cronograma de la propuesta

Cuadro N° 47. Grupo, Socios/Clientes

GRUPO DE INTERES:		SOCIOS/CLIENTES			PERIODO DE CUMPLIMIENTO		
N°	FACTORES DE CUMPLIMIENTO DE RSE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INICIATIVA ESTRATÉGICA	RESPONSABLES	2015	2016	2017
1	Realización del Balance Social	Mejorar e incrementar la confianza de los socios/clientes	Capacitación constante de Directivos y Funcionarios	Gerencia, directivos y funcionarios	X	X	X
			Difusión del Balance social a todos los socios y clientes	Gerencia, contabilidad y marketing	X	X	X
		Rendir cuentas y ejercer el principio de transparencia	Realizar indicadores de desempeño social en base a encuestas	Gerencia y marketing	X	X	X
			Incorporar a la Planificación estratégica y operativa	Gerencia y directivos	X	X	X
2	Información oportuna a socios sobre derechos y obligaciones	Logran una mayor identidad de los socios para con la Cooperativa	Actualización de la base de datos de socios	Gerencia y marketing	X	X	X
			Crear un programa de incentivo para la activación de socios	Gerencia y marketing	X	X	X
3	Oportunidades de representación en la Asamblea General	Descentralizar la participación de representantes de la Asamblea General	Difundir las convocatorias a Asambleas General, por los medios más idóneos de manera que llegue a todos los sectores	Gerencia y Concejo de Administración	X	X	X
			Realizar y/o modificar el reglamento de elecciones	Gerencia, Concejo de Administración y Asesoría Jurídica	X	X	X
4	Entrega de información para Asambleas	Lograr una mayor participación de los socios de acuerdo a los temas que se traten	Definir diferentes canales de comunicación, para hacer llegar la información necesaria que se va a tratar en las Asambleas, por ejemplo Estados Financieros, información sobre la gestión	Gerencia	X	X	X
5	Oportunidades de formar parte de la Directiva	Lograr mayor rotación en los Concejos	Lograr en los socios un pensamiento de servicio y no de lucro	Gerencia y Concejo de Administración	X	X	X
6	Servicio de atención al cliente	Mejorar los servicios de atención al cliente	Conocimiento pleno de las actividades correspondientes al área	Gerencia y atención al cliente	X	X	X
			Capacitar al responsable de atención al cliente en temas de Relaciones Humanas	Gerencia y atención al cliente	X	X	X

GRUPO DE INTERES: SOCIOS/CLIENTES

N°	FACTORES DE CUMPLIMIENTO DE RSE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INICIATIVA ESTRATÉGICA	RESPONSABLES	PERIODO DE CUMPLIMIENTO		
					2015	2016	2017
7	Oportunidad de criterios por parte de los socios para la toma de decisiones	Tomar decisiones más acertadas en función de las necesidades de los socios/clientes	Realizar reuniones de trabajo	Gerencia, Concejo de Administración y Asamblea de representantes	X	X	X
8	Solución oportuna de quejas, solicitudes y necesidades	Incrementar la eficiencia y eficacia	Contar con personal altamente capacitado y con la vocación de servicio	Gerencia y funcionarios	X	X	X
9	Servicios sociales y financieros creados en base a las necesidades de socios	Crear y proveer productos y servicios sociales de calidad a los socios	Estudio de mercado para cada producto creado y por crearse	Gerencia marketing y		X	
			Prueba piloto antes de lanzarse un nuevo producto	Gerencia marketing y		X	
			Contar con una política de buena comunicación hacia socios y clientes	Gerencia y Concejo de Administración		X	
10	Tasas de interés a plazo fijo	Pagar tasas de interés justas en los depósitos a plazo fijo	Realizar continuamente análisis de costos e ingresos	Gerencia y Contabilidad	X	X	X
			Revisar constantemente las tasas que emite el Banco Central del Ecuador	Gerencia, Contabilidad, Captaciones	X	X	X
11	Tasas de interés de prestamos	Cobrar tasas justas en créditos	Realizar continuamente análisis de costos e ingresos	Gerencia y Comité de Crédito	X	X	X
			Revisar constantemente las tasas emitidas por el Banco Central del Ecuador	Gerencia y Comité de Crédito	X	X	X
12	Condiciones de los productos de crédito	Lograr mayor eficiencia en la concesión de créditos	Crear condiciones adecuadas a los socios y protegiendo la salud financiera de la institución	Gerencia, Concejo de Administración y Comité de Crédito	X	X	X
13	Tiempos de aprobación de créditos	Optimizar los tiempos en la concesión de créditos	Disponer de una sistema de gestión por procesos	Gerencia y Operaciones			X
14	Tasa de intereses, plazo, formas de pago	Establecer parámetros, normas y políticas de gestión de créditos	Realizar una segmentación del mercado	Gerencia, Comité de Crédito y Marketing		X	
			Crear nuevos productos adaptados a las necesidades de la demanda	Gerencia, Comité de Crédito y Operaciones		X	

GRUPO DE INTERES: SOCIOS/CLIENTES

N°	FACTORES DE CUMPLIMIENTO DE RSE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INICIATIVA ESTRATÉGICA	RESPONSABLES	PERIODO DE CUMPLIMIENTO		
					2015	2016	2017
14	Tasa de intereses, plazo, formas de pago	Establecer parámetros, normas y políticas de gestión de créditos	Realizar una segmentación del mercado	Gerencia, Comité de Crédito y Marketing		X	
			Crear nuevos productos adaptados a las necesidades de la demanda	Gerencia, Comité de Crédito y Operaciones		X	
15	Servicios sociales relacionados con los de la competencia	Diagnosticar permanentemente los servicios sociales de la competencia	Realizar convenios o alianzas estratégicas con otras entidades financieras, para generar proyectos de desarrollo	Gerencia y Concejo de Administración			X
16	Políticas de asesoramiento al socio para evitar el sobreendeudamiento	Proteger los intereses institucionales y de los socios/clientes	Capacitar constantemente al personal de crédito	Gerencia y Comité de Crédito	X	X	X
			Revisión constante de las políticas de crédito	Gerencia y Comité de Crédito	X	X	X
17	Seguimiento de la satisfacción de socios	Lograr la plena fidelización de socios/clientes	Crear un sistema de quejas y reclamos	Gerencia		X	
			Crear un sistema de comunicación con el fin de conocer cambios en las necesidades del socio/cliente, obteniendo sugerencias que ayuden a tomar acciones basadas en la RSE	Gerencia		X	
18	Conocimiento y documentación de los retiros de socios	Determinar las razones por las que se dan los retiros de socios, a fin de tomar correctivos pertinentes	Crear un formulario como solicitud de retiro, en donde se expongan las razones del retiro	Gerencia			X
19	Enfoque social de la visión, misión y objetivos	Enfatizar en la misión, visión y objetivos, prácticas socialmente responsables	Concientización de Directivos y funcionarios de la necesidad de trabajar por el bien de los socios/clientes y de la sociedad en general	Gerencia y Concejo de Administración		X	

Fuente: Cuadro N° 45

Elaboración: La Autora

Cuadro N° 48. Grupo, Medio Ambiente

GRUPO DE INTERES: MEDIO AMBIENTE

N°	FACTORES DE CUMPLIMIENTO DE RSE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INICIATIVA ESTRATÉGICA	RESPONSABLES	PERIODO DE CUMPLIMIENTO		
					2015	2016	2017
1	Acciones de protección al medio ambiente	Realizar campañas de concientización enfocadas a la protección del medio ambiente	Establecer una política que prohíba quemar la basura y otros objetos	Gerencia	X		
			Utilizar la hojas de papel por anverso y reverso	Todos	X	X	X
			Utilización del correo electrónico para envío de documento	Todos	X	X	X
			Realizar un plan de gestión ambiental, en el que se incorporen, objetivos, tareas, alcances y las respectivas herramientas de medición, que permitan controlar su cumplimiento	Gerencia		X	
2	Tareas internas de reciclaje de papel y ahorro de luz y agua	Vigilar y mantener ordenado basuras y residuos	Realizar acciones de reciclaje que se generan por las actividades de la Cooperativa	Todos	X	X	X
			Promocionar un política de manejo de residuos sólidos y peligrosos en coordinación con el Municipio de Yantzaza	Todos	X	X	X
			Clasificar las clases de basura y depositarlos en el recipiente que corresponde, previamente adecuado	Todos	X	X	X
			Mantener apagado, la computadora, impresora, UPS, cuando no estén en uso	Todos	X	X	X
			Utilizar de preferencia la Luz y la ventilación natural	Todos	X	X	X
			Utilizar focos ahorradores	Todos	X	X	X

Fuente: Cuadro N° 46

Elaboración: La Autora

Cuadro N° 49. Grupo, Trabajadores

GRUPO DE INTERES		TRABAJADORES					
N°	FACTORES DE CUMPLIMIENTO DE RSE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INICIATIVA ESTRATÉGICA	RESPONSABLES	PERIODO DE CUMPLIMIENTO		
					2015	2016	2017
1	Estabilidad laboral	Brindar las garantías de permanencia en los puestos de trabajo	Establecer una política de contratación de personal a fin de contratar al personal más idóneo	Gerencia y Talento Humano	X		
			Establecer la política de ocupar las vacantes con los mismos funcionarios de la entidad, en orden jerárquico	Gerencia y Talento Humano	X		
			Generar oportunidades de crecimiento personal y profesional	Gerencia y Talento Humano	X	X	X
2	Reconocimiento y valoración de tareas por los superiores	Generar motivación para un mejor desempeño de los Trabajadores (as)	Revisión continua de tareas	Gerencia y Operaciones	X	X	X
			Realizar al menos una reunión mensual con los funcionarios, en donde se realice el reconocimiento de tareas destacadas	Todos	X	X	X
3	Consideración de las opiniones de los funcionarios por parte de la Gerencia.	Disponer de información más apegada a la realidad, para tomar decisiones más acertadas	Realizar al menos una reunión mensual con los funcionarios, en donde se realice intercambio de experiencias, especialmente con el nivel operativo que es el que más se relaciona con los socios/clientes	Todos	X	X	X
4	Remuneraciones respecto a la competencia	Mantener remuneraciones justas y apegadas a la Ley y al mercado	Evaluar constantemente el desempeño para en función de resultados ofrecer incrementos de sueldo	Gerencia, Operaciones y Talento Humano	X	X	X

GRUPO DE INTERES

TRABAJADORES

N°	FACTORES DE CUMPLIMIENTO DE RSE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INICIATIVA ESTRATÉGICA	RESPONSABLES	PERIODO DE CUMPLIMIENTO		
					2015	2016	2017
5	Política de cumplimiento de metas	Generar una gestión por resultados	Determinar metas medibles y alcanzables	Gerencia y Operaciones	X	X	X
			Hacer conocer a todos los involucrados sobre las ventajas en el cumplimiento de metas	Gerencia	X	X	X
			Captar el interés y el compromiso de los involucrados en cumplimiento de metas	Gerencia y operaciones	X	X	X
6	Incentivo por cumplimiento de metas	Lograr la máxima motivación y compromiso del personal	Establecer en el presupuesto anual los rubros por incentivos	Gerencia y Concejo de Administración	X	X	X
			Hacer conocer a todos los involucrados sobre incentivos	Gerencia y Operaciones	X	X	X
7	Crecimiento personal y profesional	Lograr estabilidad laboral y fidelidad de los Trabajadores	Generar programas de carrera en forma transparente	Gerencia y Talento Humano	X	X	X
8	Capacitación	Contar con Capital Humano, eficiente, eficaz, capacitado y motivado, con orientación al buen servicio al socio/cliente	Realizar evaluaciones de conocimientos	Gerencia y Talento Humano	X	X	X
			Establecer un plan de capacitación y actualización del personal	Gerencia y Talento Humano	X	X	X
			Evaluación constante de conocimientos, con el fin de dar retroalimentación	Gerencia y Talento Humano	X	X	X
			Determinar en el presupuesto anual el rubro destinado para capacitación del Talento Humano	Gerencia y Concejo de Administración	X	X	X
9	Sistema de gestión de riesgos	Disponer de un sistema de prevención de riesgos y mejoramiento del ambiente de trabajo	Contratar a un profesional técnico en Higiene y Seguridad para que desarrolle y asesore sobre el sistema de gestión de riesgo	Gerencia y Técnico contratado	X		X
			Elegir al Comité de Higiene y Seguridad de la Cooperativa	Gerencia y Técnico contratado	X	X	X

GRUPO DE INTERES		TRABAJADORES			PERIODO DE CUMPLIMIENTO		
N°	FACTORES DE CUMPLIMIENTO DE RSE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INICIATIVA ESTRATÉGICA	RESPONSABLES	2015	2016	2017
10	Capacitación en gestión de riesgos	Concientizar capacitar al personal sobre la importancia de cumplir con una adecuada prevención de riesgos	Identificar los tipos de factores de riesgos existentes	Técnico y Responsable de cada Área	X		X
			Llenar la matriz de riesgos, en función de las condiciones de la Cooperativa	Técnico y Responsable de cada Área	X		X
			Determinar las acciones de prevención de accidentes en función de los riesgos detectados	Técnico contratado	X		X
11	Cumplimiento de todos los beneficios de Ley para los trabajadores	Aplicar los determinados en el Código de trabajo y leyes afines y cumplir con los derechos de los Trabajadores	Revisión constante de la normativa laboral	Gerencia, Talento Humano y Área Jurídica	X	X	X
			Disponer de Reglamento Internos de Trabajo	Gerencia , Talento Humano y Área Jurídica	X		X
12	Análisis constante de la rotación de empleados	Minimizar la rotación de empleados	Realizar al menos una vez al año un test para conocer las expectativas de los funcionarios	Gerencia y Talento Humano	X	X	X
			Generar valor para los funcionarios a través de incentivos, oportunidades de crecimiento profesional y laboral	Gerencia y Talento Humano	X	X	X
13	Equilibrio entre la vida personal y laboral	Disminuir las tensiones psicosociales	Continuo contacto con el bienestar familiar del Trabajador, teniendo en cuenta que si la familia está bien, lo está también el Trabajador y por ende también la empresa	Gerencia y Talento Humano	X	X	X
14	Concientización a los funcionarios de los valores y principios cooperativos	Lograr la máxima adaptabilidad e identidad del personal para con la filosofía de la Cooperativa	Realizar talleres de capacitación sobre Cooperativismo	Gerencia y Talento Humano	X	X	X

Fuente: Cuadro N° 45

Elaboración: La Autora

Cuadro N° 50. Grupo, Proveedores

GRUPO DE INTERES		PROVEEDORES			PERIODO DE CUMPLIMIENTO		
N°	FACTORES DE CUMPLIMIENTO DE RSE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INICIATIVA ESTRATÉGICA	RESPONSABLES	2015	2016	2017
					1	Política de incentivos y garantía de la ética, en la firma de contratos, publicidad, etc.	Mantener relaciones comerciales largo plazo con proveedores, mediante una cultura de principios y valores éticos
	Difundir el código de ética a todos los involucrados	Gerencia y Asesoría Jurídica	X	X	X		
2	Informar a los socios, proveedores, etc. sobre los valores de la Cooperativa	Generar y/o fortalecer un comportamiento ético, ganar-ganar, mediante negociaciones justas	Realizar medios impresos y difundirlos a Trabajadores y Proveedores	Gerencia y Operaciones	X	X	X

Fuente: Cuadro N° 45

Elaboración: La Autora

Cuadro N° 51. Grupo, Comunidad

GRUPO DE INTERES		COMUNIDAD					
N°	FACTORES DE CUMPLIMIENTO DE RSE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INICIATIVA ESTRATÉGICA	RESPONSABLES	PERIODO DE CUMPLIMIENTO		
					2015	2016	2017
1	Mejoramiento del nivel social y económico	Conocer más de cerca la realidad de la comunidad	Realizar encuestas frecuentemente	Gerencia		X	
			Implementar un mecanismo de impacto socio económico en la comunidad	Gerencia		X	
2	Aporte a la comunidad	Atender las necesidades de los sectores más vulnerables	Promocionar y difundir los derechos de la niñez y adolescencia	Gerencia y Marketing		X	
			Realizar proyectos de concientización acerca de la erradicación del trabajo infantil	Gerencia, Marketing y Talento Humano			X
3	Acciones de beneficio social	Fomentar el empleo	Realizar políticas que contribuyan al desarrollo local a través de la creación de convenios y alianzas estratégicas con esntidades públicas y privadas	Gerencia			X
			Realizar programas de concientización acerca del valor de la inclusión social de las personas con dificultades especiales	Gerencia y Talento Humano		X	
			Implemetación de una Área técnica pa la creación de iniciativas de negocios y asesoría en temas de la microempresa	Gerencia y Concejo de Administración			X
4	Previsión de proyectos de beneficio social	Apoyar la seguridad de las comunidades vecinas	Establecer alianzas de tipo estratégico con Gobiernos de la localidad e impulsar proyectos de desarrollo y seguridad en las comunidades	Gerencia y Concejo de Administración			X
			Realizar encuestas a la población con el fin de mejorar las actividades en función del bienestar de la colectividad	Gerencia y Marketing		X	
5	Oportunidades de capacitación y formación a la comunidad	Apoyo a la educación	Crear y proponer proyectos a la entidades educación, acerca de la capacitación de docentes en temas de diversidad en los progrmas inicisles y de actualización	Gerencia		X	
			Crear y proponer proyectos en todos los niveles de educación, planes de democracia y valores frente al reconocimiento de los derechos de la personas que demuestran necesidades educativas especiales	Gerencia		X	

Fuente: Cuadro N° 45

Elaboración: La Autora

Cuadro N° 52. Grupo, Órgano de Control

GRUPO DE INTERES		ÓRGANO DE CONTROL			PERIODO DE CUMPLIMIENTO		
N°	FACTORES DE CUMPLIMIENTO DE RSE	OBJETIVO ESTRATÉGI	INICIATIVA ESTRATÉGICA	RESPONSABLES	2015	2016	2017
1	Realización del Balance Social	Cumplir con unos de los requerimientos exigidos por el órgano de Control	Capacitación constante sobre temas relacionados a la elaboración del balance social	Gerencia y Operaciones	X	X	X
2			Poner a conocimiento y aprobación de la Asamblea General de Representantes el Balance Social, previo a ser presentado a la SEPS	Gerencia, Concejo de Administración y Operaciones	X	X	X

Fuente: Cuadro N° 45

Elaboración: La Autora

3.1. Hipótesis del trabajo

El presente trabajo de investigación expone una propuesta de ejecución de un programa de Responsabilidad Social Empresarial, a través de la gestión de procesos de negocios estratégicos aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Yantzaza. De esa manera, se busca facilitar las herramientas necesarias para que la entidad logre tomar mayores ventajas competitivas en su mercado de referencia y/o emprender en un nuevo nicho de mercado.

3.1.1. Comprobación de la hipótesis general

El diseño de un programa de aplicación de Responsabilidad Social Empresarial generará mayor ventaja competitiva para la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Yantzaza.

Fue posible diseñar un programa de responsabilidad Social y Empresarial en Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Yantzaza, ya que si bien es cierto dada la naturaleza de la actividad de la Cooperativa si se venían aplicando ciertas actividades enfocadas a la RSE, sin embargo hacía falta conocimientos concretos en el tema que viabilicen un plan que cuente con objetivos, estrategias y periodos de cumplimiento, con lo cual se afirma que de ser aplicado el mismo a la gestión institucional, existirán mayores oportunidades de generar mayor ventaja competitiva para la entidad en estudio.

3.1.2. Comprobación de las hipótesis específicas

- Es fundamental estructurar una base teórica para tener un mejor acercamiento al objeto de estudio.

Se afirma esta hipótesis, por cuanto mediante la estructura del marco teórico se pudo definir conceptos inmersos en el tema de RSE, mismos que permitieron a su vez estructurar la propuesta.

- El uso de técnicas como la encuesta y la entrevista permitió conocer los ámbitos de aplicación de la RSE en la CACPE Yantzaza.

Esta hipótesis se puede confirmar, por cuanto la información que se obtuvo mediante la encuesta a los socios y funcionarios, así como la entrevista a los Directivos, se determinó cuáles son los términos de aplicación, mediante las matrices de calificación y ponderación.

- Es posible determinar los Grupos de interés de la CACPE Yantzaza

Esta hipótesis se la puede confirmar por cuanto se desprende de la anterior, ya que a través de la encuesta entrevistas mencionadas, se logró determinar el grado de aplicación de la RSE, y además a que grupos están enfocadas.

- Un programa de RSE en la CACPE Yantzaza permitirá una mejor aplicación de la misma.

Esta Hipótesis se la puede afirmar por cuanto, si se consideró la aplicación de un programa de RSE, que sistematice de manera organizada las acciones

socialmente responsables que de alguna manera si se están ejecutando e implementar otras que aún se desconocen.

Al haber establecido un programa de implementación de Responsabilidad Social y Empresarial en la CACPE de Yantzaza, basado en un diagnóstico técnico con información proporcionada por los Socios, Directivos y Funcionarios, se constituye una herramienta de gestión que al ser aplicada, generará mucho valor para todos sus grupos de interés y por tanto son muchas las probabilidades de incrementar la competitividad y la participación en el mercado.

CONCLUSIONES

Al culminar el presente trabajo investigativo, se puede llegar a las siguientes conclusiones.

- Al establecer una base teórica, acerca del cantón Yantzaza, de las cooperativas, de la cooperativa Cacpe Yantzaza y de la Responsabilidad Social y Empresarial, permitió afianzar conocimientos, sobre la problemática y la temática en estudio, además dar un mejor direccionamiento al cumplimiento de los objetivos.
- Se pudo determinar el nivel de aplicación de prácticas socialmente responsable en la Cacpe Yantzaza, así, pese a que existe desconocimiento de la RSE, existen prácticas que de una u otra manera si se están cumpliendo, siendo las que se cumplen en su totalidad, el cumplimiento de las expectativa de los funcionarios y lograr la lealtad de los socios y clientes, y las acciones que no se cumplen es su totalidad son, entrega de información para las Asambleas, oportunidades para formar parte de la Directiva y no se toma en cuenta las opiniones de los funcionarios para la toma decisiones por parte de la Gerencia.
- Se identifica como grupos de interés de la Cacpe Yantzaza, a socios/clientes, medio ambiente, trabajadores, comunidad, proveedores y órgano de control.

- El programa de aplicación de la RSE propuesto, está basado en cada uno de los grupos de interés identificados, mismo que incluye los factores de cumplimiento de la RSE, objetivos estratégicos, iniciativa estratégica, responsables y el periodo de cumplimiento.

RECOMENDACIONES

Luego de haber realizado las conclusiones al presente trabajo investigativo, se plantea las siguientes recomendaciones.

- Realizar continuamente capacitaciones, en temas de Responsabilidad Social y Empresarial para Socios, Directivos, y Funcionarios, a fin de contar con una base teórica actualizada, y de ésta manera tener un mayor y mejor dominio de las herramientas de aplicación de la RSE.
- Crear siempre las expectativas de crecimiento organizacional, basadas en el cooperativismo y la ayuda social y medioambiental y que dichas expectativas se complementen con herramientas técnicas suficientes, para que se mejore lo que si se está cumpliendo y se haga lo que no se está haciendo, en cuanto a la RSE, conscientes de que lo que hacemos bien hoy, mañana podría ya no servirnos.
- Realizar análisis continuos del entorno, con a fin de poder identificar nuevos públicos de interés de la Cooperativa, que podrían ser estratégicamente una gran oportunidad de crecimiento de la entidad.
- Ejecutar el programa de Responsabilidad Social y Empresarial propuesto, realizar los ajustes correspondientes a fin de su correcta ejecución.

BIBLIOGRAFÍA

- Arenas Sainz, B., & Bestratén Belloví, M. (2009). *Nueva Cultura de empresa y condiciones de trabajo*. Recuperado el 03 de 09 de 2014, de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_745.pdf
- Argandoña, A. (03 de 2010). *Visiones de la Responsabilidad Social*. Recuperado el 12 de 07 de 2014, de http://www.iese.edu/en/files/2010.03%20Visiones%20de%20la%20responsabilidad%20social_tcm4-45294.pdf
- Asociación de Empresarios Cristianos. (2009). *Responsabilidad social empresarial (RSE) guía de implantación para Pymes*. Recuperado el 10 de 08 de 2014, de http://www.empresa.org/doc/Libro_RSE.pdf
- Asociación de Empresarios Cristianos. (2009). *Responsabilidad social empresarial (RSE) Guía de implemetación pa Pymes*. Proyectarse.
- Correa, M., Flynn, S., & Amit, A. (2004). *Responsabilidad social corporativa en América Latina: una visión empresarial*. Recuperado el 28 de 08 de 2014, de <http://www.cepal.org/publicaciones/xml/4/14904/lcl2104.pdf>
- Cortés, R. (07 de 2009). *Responsabilidad Social Cooperativa, más allá del Balance Social Cooperativo*. Recuperado el 01 de 10 de 2014, de www.aciamericas.coop/IMG/pdf/Ramon_Cortes_Mexico_eje_3RSCCoop.pdf
- Echeverría, E. (2014). *Que es la RSE?* Recuperado el 28 de 08 de 2014, de <http://www.foretica.org/conocimiento-rse/que-es-rse>
- Fundación Luis Vives. (04 de 01 de 2009). *Responsabilidad Social de la Empresa*. Recuperado el 16 de 07 de 2014, de http://luisvivesces.org/upload/33/81/Revista_completa_4.pdf#page=91
- Galarza, V. E. (2009). *Modelo de Responsabilidad Social y Empresarial, aplicable a las empresas privadas de la ciudad de Quito*. Quito.
- Grupo Veterinario Egoavil Sardiñas. (2010). *Qué es la Responsabilidad Social Empresarial?* Recuperado el 12 de 08 de 2014, de http://mascotasana.com/responsabilidad_social.pdf
- Guzmán, M. M., & Peralta, S. L. (2012). *Manual de responsabilidad Social y Empresarial para las pequeñas y medianas empresas de Cuenca*. Tesis de Grado, Universidad de Cuenca, Cuenca.
- Historia*. (s.f.). Obtenido de <http://www.cacpey.fin.ec/index.php/la-cooperativa/historia>.
- Loiza, V. K. (2011). *Investigación y puesta en valor de los recursos gastronómicos de I Ecuador provincia de Zamora Chinchipe-cantón Ynatzaza*. Loja.

- Marínez & Milla, D. A. (2005). *Elaboración del Plan Estratégico y su implementación a través del cuadro de mando*. (D. d. Santos, Ed.) España.
- Navarro, G. F. (2012). *Responsabilidad Social Corporativa: Teoría y Práctica*. Madrid: Esic.
- Olemdo Aguirre, N. W. (2012). *Diseño de un modelo de gestión de responsabilidad social para pymes*. Recuperado el 27 de 07 de 2014, de <http://186.42.96.211:8080/jspui/bitstream/123456789/78/1/Tesis%20Completa%2021Junio.pdf>
- Olemdo, N. W. (2012). *Diseño de un modelo de gestión de responsabilidad social para pymes*. Recuperado el 27 de 07 de 2014, de <http://186.42.96.211:8080/jspui/bitstream/123456789/78/1/Tesis%20Completa%2021Junio.pdf>
- Olmedo, N. (2012). *Diseño de un modelo de gestión de responsabilidad social para pymes*. Tesis de grado, Universidad Israel .
- Raufflet, E., Lozano, J. F., Barrera, E., & Garcia, C. (2012). En *Responsabilidad Social Empresarial* (pág. 3). México: Progreso S.A.
- Raufflet, Lozano Agular, Barrera Duque & García de la Torre. (2012). En *Responsabilidad Social Empresarial* (pág. 3). México: Progreso S.A.
- Raufflet, Lozano, Barrera & García . (2012). En *Responsabilidad Social Empresarial* (pág. 3). México: Progreso S.A.
- Reyno, M. M. (2006). *Responsabilidad social empresarial (RSE) como ventaja competitiva*. Recuperado el 01 de 08 de 2014, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/436/>
- Salgado, S. (14 de 09 de 2012). *La misión empresarial en línea con RSE*. Obtenido de <http://www.diarioresponsable.com/portada/destacados/15894-la-mision-empresarial-en-linea-con-la-rse.html>
- Server, R. J., & Capó, J. (2009). *La Responsabilidad Social en un contexto de crisis. Repercusión en la Siciudades Cooperativas*. Universidad Politécnica de Valencia, España.
- Soto, E., & Cárdenas, J. A. (2007). *Ética en la Organizaciones*. México, México: McGraw-Hill.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaría. (2011). *Ley de Economía Popular y Solidaría*. Quito, Ecuador.
- United Nations Global Compact. (15 de 04 de 2009). *Responsabilidad Social Empresarial: Los Diez Principios del Pacto Mundial*. Recuperado el 12 de 07 de 2014, de <http://www.deganadores.com/index.php?view=article&catid=121:responsabilidad->

social&id=203:responsabilidad-social-empresarial-los-diez-principios-del-pacto-mundial&option=com_content&Itemid=4

Universidad Nacional de Loja. (s.f.). *Análisis de la vulnerabilidad del cantón Yantzaza*. Recuperado el 15 de 08 de 2014, de

<http://repositorio.cedia.org.ec/bitstream/123456789/860/1/Perfil%20territorial%20YANZATZA.pdf>

Valda, J. C. (07 de 09 de 2013). *Guía para elaborar correctamente la visión y misión de la empresa*. Recuperado el 10 de 07 de 2014, de <http://jcvalda.wordpress.com/2013/09/07/guia-para-elaborar-correctamente-la-vision-y-mision-de-la-empresa/>

Vargas Hernández, J. (s.f.). *La cultura organizacional en México*. Recuperado el 02 de 09 de 2014, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/301/INFLUENCIA%20DE%20LA%20CULTURA%20EN%20LAS%20ORGANIZACIONES.htm>

Zavala, S. A. (2011). *La Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. de la ciudad de San José de Chimbo, correspondiente al año 2011*. Tesis de Grado, Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda.

ANEXOS

Anexo N° 1



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja.

ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

ECUSESTA DIRIGIDA A SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACAPE YANTZAZA LTDA.

Objetivo: Determinar el grado de conocimiento de los asociados sobre los servicios sociales que ofrece la Cooperativa.

Estimado socio (a)

La presente encuesta tiene como finalidad establecer el nivel de conocimientos sobre los servicios socialmente responsables que ofrece la Cooperativa, el siguiente cuestionario es de carácter confidencial, cuyo propósito es obtener información valedera, como un aporte fundamental para el desarrollo del presente trabajo investigativo, por lo que le solicita muy comedidamente dar respuesta marcando con una cruz sólo una de las alternativas indicadas.

Datos informativos

Edad..... Sexo..... Estado civil.....

1. Indique desde que tiempo es socio de la Cooperativa.

Hasta 1 año ()

Hasta 3 años ()

Hasta 5 años ()

Hasta 10 años ()

Más de 15 años ()

Más de 15 años ()

2. ¿Le han otorgado información clara y oportuna sobre los derechos y obligaciones como socio de la Cooperativa?

SI () NO ()

3. ¿Ha sido convocado a participar como representante de la Asamblea de Socios?

SI () NO ()

Si la respuesta es NO pase a la pregunta (6).

4. ¿Se le ha facilitado información previa a la realización de las Asambleas?

SI () NO ()

5. ¿Ha sido miembro de la Directiva o ha sido considerado como candidato para alguna dignidad como tal?

SI () NO ()

6. El servicio de atención al cliente que ha recibido o recibe en la cooperativa fue/es:

Muy bueno () Bueno () Regular () Malo ()

7. ¿Sus opiniones y / o puntos de vista son considerados por parte de los directivos para la toma de decisiones?

SI () NO ()

8. ¿Se soluciona oportunamente por parte del personal de la cooperativa sus quejas, solicitudes o necesidades?

SI () NO ()

9. ¿Fueron tomadas en cuenta sus expectativas y/o necesidades para la creación de los servicios sociales?

SI () NO ()

10. ¿Se tomó en cuenta sus expectativas y/o necesidades para la creación de productos y servicios financieros?

SI () NO ()

11. ¿Se tomó en cuenta sus expectativas y/o necesidades para la creación de productos y servicios financieros?
Alta () Baja () Media () No sabe ()
12. Las tasas de intereses de los préstamos otorgados por la Cooperativa son:
Alta () Baja () Media () No sabe ()
13. Las tasas de intereses de los préstamos otorgados por la Cooperativa son:
Mucho trámite () Medio trámite () Poco trámite () No sabe ()
14. ¿El tiempo que se demora para aprobar un crédito es?:
Mucho () Medio () Poco ()
15. ¿Las tasas de interés, plazos y formas de pago, en los créditos están acordes a sus necesidades?
SI () NO ()
16. ¿Cree usted que la Cooperativa ha mejorado su nivel social y económico?
SI () NO ()
17. ¿Su nivel de satisfacción sobre los servicios sociales que recibe de la Cooperativa, en relación a los ofertados por entidades similares es?:
Mayor () Igual () Menor ()
18. ¿Su nivel de satisfacción sobre los servicios sociales que recibe de la Cooperativa, en relación a los ofertados por entidades similares es?:
SI () NO ()
19. ¿El aporte económico y social que la Cooperativa realiza a la comunidad es?:
Muy Bueno () Bueno () Regular () Malo ()

Gracias por su colaboración.

Anexo N° 2



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja.

ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

ECUSESTA DIRIGIDA A FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACAPE YANTZAZA LTDA.

Objetivo: Determinar el grado de conocimiento de los funcionarios sobre los servicios sociales que ofrece la Cooperativa.

Estimado socio (a)

La presente encuesta tiene como finalidad establecer el nivel de conocimientos sobre los servicios socialmente responsables que ofrece la Cooperativa, el siguiente cuestionario es de carácter confidencial, cuyo propósito es obtener información valiosa, como un aporte fundamental para el desarrollo del presente trabajo investigativo, por lo que le solicita muy comedidamente dar respuesta marcando con una cruz sólo una de las alternativas indicadas.

Datos informativos

Edad..... Sexo..... Estado civil.....

1. Indique desde que tiempo es socio de la Cooperativa.

Hasta 1 año ()

Hasta 3 años ()

Hasta 5 años ()

Hasta 10 años ()

Más de 15 años ()

Más de 15 años ()

2. ¿Su puesto de trabajo cumple con sus expectativas?

Si () No ()

3. ¿Sus tareas son reconocidas y valoradas por sus superiores?

Si () No ()

4. ¿Sus opiniones y/o puntos de vista son considerados por parte de la Gerencia y/o Directivos para la toma de decisiones?

Si () No ()

5. ¿Las remuneraciones que da la Cooperativa respecto a la de otras similares es?

Buena () Mala () Regular ()

6. ¿La cooperativa cuenta con política de cumplimiento de metas?

Si () No ()

7. Si su respuesta es sí. ¿Existe algún tipo de incentivo por el cumplimiento de metas?

Si () No ()

8. Si su respuesta es sí. ¿Qué tipo de incentivo ha recibido por parte de la Cooperativa?

Capacitación () Económico ()

9. ¿Creé Usted qué la Cooperativa le ofrece estabilidad laboral?

Si () No ()

10. ¿La Cooperativa genera oportunidades de crecimiento personal y profesional?

Si () No ()

11. ¿Ha recibido la suficiente capacitación para realizar sus labores de manera efectiva?

Si () No ()

12. La Cooperativa dispone de un sistema de gestión de riesgos en el trabajo (Reglamento de Higiene y Seguridad)

Si () No ()

13. Si su respuesta es sí. ¿Se le ha hecho conocer dicho sistema, ha sido capacitado en el tema?

Si () No ()

14. ¿Cree usted que los productos y servicios sociales han sido creados tomando en cuenta las expectativas y/o necesidades de los socios?

Si () No ()

15. ¿Cuentan con políticas de asesoramiento al socio para evitarle el sobreendeudamiento?

Si () No ()

16. Los requisitos que exige la Cooperativa requieren de:?

Alto trámite () Medio trámite () Poco trámite ()

17. ¿El tiempo que se demora para aprobar un crédito es:?

Alto () Medio () Poco ()

18. Las tasas de interés, plazos y/o forma de pago en los créditos están acordes a las necesidades de los socios?

Si () No ()

19. ¿Cree Usted que la Cooperativa ha mejorado el nivel social y económico de sus socios?

Si () No ()

20. La Cooperativa ha realizado y/o realiza acciones de protección del medio ambiente?

Si () No ()

21. ¿Conoce que la Cooperativa está obligada a rendir cuentas de su desempeño social mediante el balance social?

Si () No ()

Gracias por su colaboración

Anexo N° 3

ENTREVISTA REALIZADA AL CONCEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CACPE YANTZAZA						
N°	Preguntas	VOCALES				
		1	2	3	4	5
1	Qué acciones de beneficio social se realizaron en el 2013?					
2	Qué proyectos de práctica de mejoramiento social están previstos para el año 2014?					
3	Se han creado productos y servicios enfocados a las necesidades sociales?					
4	Realizan seguimiento a nivel de satisfacción de las necesidades de los socios?					
5	Se conoce y se documentan los motivos de retiro de los socios?					
6	La misión, visión, valores y objetivos de la Cooperativa tienen enfoque social?					
7	Los colaboradores disponen de todos los beneficios de ley?					
8	Se analiza y evalúa constantemente la rotación de los empleados?					
9	Sus colaboradores son considerados en la toma de decisiones importantes?					
10	Se otorga en la Cooperativa un buen equilibrio entre la vida personal y laboral, como por ejemplo, un horario flexible de trabajo sin descuidar las obligaciones familiares?					
11	Existen tareas internas de reciclaje de papel, ahorro de luz y agua?					
12	Se ha realizado acciones para reducir el impacto medioambiental de la Cooperativa, relacionado al ahorro de energía?					
13	Se dispone y se aplica en su cooperativa de una política para incentivar y garantizar la ética en la firma de contratos, publicidad, informes a los órganos de control, pago de impuestos etc.?					
14	La cooperativa provee oportunidades de formación y capacitación a la comunidad?					
15	Se ha concientizado a los colaboradores sobre los valores y normas de conducta de los principios cooperativos?					
16	Se ha realizado el Balance Social?					
17	Creé Usted que el Balance Social contribuye al cumplimiento de la responsabilidad social?					
18	Se hace conocer a sus socios, proveedores y a otras partes interesadas los valores de la cooperativa?					