



UNIDAD ACADÉMICA:

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS

TEMA:

MODELO DE GESTIÓN BASADO EN RESPONSABILIDAD SOCIAL

EMPRESARIAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

KULLKI WASI LTDA.

Proyecto de Investigación y Desarrollo previo a la obtención del título de

Magister en Administración de Empresas Mención Planeación

Línea de Investigación, Innovación y Desarrollo principal: Responsabilidad Social

Clasificación técnica del trabajo: Desarrollo

Autor:

Ing. Fabián Enrique Reyes Gualli

Director:

Tarquino Fidel Patiño Espín, Ing. MBA.

Ambato - Ecuador

Agosto, 2016

**Modelo de Gestión basado en Responsabilidad Social
Empresarial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito
Kullki Wasi Ltda.**

Informe de Trabajo de Titulación

presentado ante la

Pontificia Universidad Católica del Ecuador

Sede Ambato

por

Ing. Fabián Enrique Reyes Gualli

En cumplimiento parcial

de los requisitos para el Grado de

Magister en Administración de Empresas Mención Planeación



Departamento de Investigación y Postgrados

Agosto, 2016

Modelo de Gestión basado en Responsabilidad Social Empresarial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

Aprobado por:

Varna Hernández Junco, PhD.

Presidente del Comité Calificador

Directora del DIP

Osmany Pérez Barral, PhD.

Miembro Calificador

Tarquino Fidel Patiño Espín, Ing. MBA.

Miembro Calificador

Director de Proyecto

Dr. Hugo Rogelio Altamirano Villarroel

Secretario General

Dr. Raúl Benavides L, PhD

Miembro Calificador

Fecha de aprobación:

Agosto, 2016

Ficha Técnica

Programa: Magister en Administración de Empresas Mención Planeación

Tema: Modelo de Gestión basado en Responsabilidad Social Empresarial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

Tipo de trabajo: Proyecto de Investigación y Desarrollo

Clasificación técnica del trabajo: Desarrollo

Autor: Ing. Fabián Enrique Reyes Gualli

Director: Tarquino Fidel Patiño Espín, Ing. MBA.

Líneas de Investigación, Innovación y Desarrollo

Principal: Responsabilidad Social

Secundaria: Desarrollo

Resumen Ejecutivo

La responsabilidad social corporativa, término al que se alude frecuentemente en los últimos años, responde a un convencimiento de cada día más demandado por la sociedad, y que va siendo asumido poco a poco por los directivos que están al frente de la cooperativa, consideradas excelentes, que exige entender la empresa como una institución que busca el bienestar de todos sus grupos de interés como socios y clientes, en definitiva, generadora de beneficios no sólo económicos sino también sociales.

Los resultados económicos a largo plazo mejoran cuando las empresas se preocupan, no sólo por los accionistas y son socialmente responsables, afirman que para que la empresa crezca a largo plazo es imprescindible que sustente sus procesos y productos en unos estándares éticos que integre en su gestión, y que trate de dar respuesta a las demandas de los agentes sociales a los que afectan y no llega la ayuda social.

Declaración de Originalidad y Responsabilidad

Yo, Fabián Enrique Reyes Gualli, portador de la cédula de ciudadanía 180226627-8, declaro que los resultados obtenidos en el proyecto de titulación y presentados en el informe final, previo la obtención al título de Magister en Administración de Empresas mención Planeación son absolutamente originales, auténticos y personales. En tal virtud, expongo que el contenido, las conclusiones, los efectos legales y académicos que se desprenden de mi trabajo propuesto en la investigación, luego de la redacción de este documento son y serán de mí exclusiva responsabilidad legal y académica.

Fabián Enrique Reyes Gualli

180226627-8

Dedicatoria

Dedico este proyecto a mis hijos Victoria y Enrique por ser la luz, que guía mi camino diariamente que se convierte en la motivación para poder emprender y cumplir nuevas metas.

A mi madre que me enseñó a valorar lo que se tiene en la vida.

A mis hermanos Dolores y Manuel

A mi mujer que con sus altos y bajos que hemos tenido en la vida que a pesar de todo me acompaña, por ser la madre de mis hijos con la bendición de dios.

A mi padre que se encuentra en el cielo, pero todos los días nos cuida desde lo más alto para iluminarnos con su fortaleza y espíritu rebelde.

Reconocimientos

La realización de esta investigación de tesis doctoral fue posible, en primer lugar, a la cooperación brindada por el Ing. MBA Tarquino Patiño Director de Tesis de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato. De igual manera se agradece a los profesores por su disposición y confianza, que sin ellos no se hubiera podido recoger los datos necesarios en el estudio. Además al Departamento de Postgrados de la PUCE, a la señora PhD Varna Hernández Directora de Investigación y Postgrados.

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo desarrollar un modelo de gestión basado en responsabilidad social empresarial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi. Este proyecto permitirá llegar con la ayuda social a las personas que más lo necesitan que en este caso serán los clientes y socios de sectores rural y urbano marginal, quienes forman parte de un estrato social medio y medio bajo. A su vez, entre los beneficiados serán los empleados de la cooperativa, a quienes se debería brindar un trato preferencial en cuanto al salario digno, horas extras, crecimiento intelectual y personal. La investigación está apoyada en la metodología cualitativa y cuantitativa con las herramientas de cuestionario y entrevista, y buscará definir la propuesta que tenga como resultado un modelo de mejora y dinamismo. De esta manera se creará un fondo que será asignado en el balance social de la institución y pueda ser utilizado en beneficio a todos ellos. Con la creación del presupuesto se podrá gestionar y llegar a las personas que más lo necesitan, y a los cuales se entregarán microcréditos según la Ley de Economía Popular y Solidaria, para lo cual fue creado la cooperativa, y lo cual está previsto en el POA del presente año, siguiendo las recomendaciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidara (SEPS). Finalmente, la investigación busca establecer y determinar una ventaja competitiva y brindar un valor agregado a las personas, en donde se pretende incluir a quienes realmente lo necesitan.

Palabras Claves: responsabilidad social empresarial, balance social, empleados, socios del sector rural y urbano marginal.

Abstract

The aim of this study is to develop a management model based on corporate social responsibility for the Kullki Wasi Savings and Loan Union. This project will make it possible to bring social assistance to the people who need it most, who in this case are the clients and members from marginal rural and urban areas, who are part of a middle and middle-low social class. Likewise, among the beneficiaries will be the employees of the union, who should be provided preferential treatment in terms of a dignified salary, overtime, and intellectual and personal development. The research is supported by qualitative and quantitative methodology with the tools of questionnaire and interview, and seeks to define the proposal that results in a model of improvement and dynamism. In this way, a fund will be created that will be assigned to the social balance of the institution and it can be used to benefit all of them. With the creation of the budget, it will be possible to manage and reach the people who need it and they will be given microcredits under the Law of Popular Economy and Solidarity, for which the union was created and which is expected in the POA of this year following the recommendations of the Superintendence of Popular Economy and Solidarity (SEPS). Finally, the study seeks to establish and determine a competitive advantage and provide added value to people, where the intention is to include those who really need it.

Keywords: corporate social responsibility, social balance, employees, members from marginal rural and urban areas.

Tabla de Contenidos

Ficha Técnica.....	iii
Declaración de Originalidad y Autenticidad.....	iv
Dedicatoria.....	v
Reconocimiento.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Tabla de contenidos.....	ix
Lista de tablas.....	xii
Lista de cuadros.....	xiii
CAPÍTULOS	1
1. Introducción.....	1
1.1 Presentación del trabajo.....	3
1.2 Descripción del documento.....	4
2. Planteamiento de la Propuesta de Trabajo.....	6
2.1. Información técnica básica.....	6
2.2. Descripción del problema.....	6
2.3. Preguntas básicas.....	7
2.4. Formulación de meta.....	8
2.5. Objetivos.....	8
2.5.1. Objetivo general.....	8
2.5.2. Objetivos específicos.....	8
2.6. Delimitación funcional.....	8
2.6.1. Qué será capaz de hacer el producto final del trabajo de titulación?.....	8
2.6.2. Qué no será capaz de hacer el producto final del trabajo de titulación?.....	9

3. Marco Teórico.....	10
3.1. Definiciones y conceptos.....	10
3.1.1 Responsabilidad Social Empresarial.....	10
3.1.2 La responsabilidad Social como como concepto de formación.....	11
3.1.3 Cómo se puede definir la RSC y qué es una empresa socialmente responsable.....	11
3.1.4 Responsabilidad Social Empresarial Norma ISO 26000.....	13
3.2. La responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito.....	14
3.2.1 Responsabilidad y balance social hoy en día, un reto para las cooperativas.....	14
3.2.2 La Responsabilidad Social en las cooperativas de ahorro y crédito.....	15
3.2.3 El trabajo social como responsabilidad hacia las personas.....	17
3.2.4 Responsabilidad Social en las cooperativas, igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.....	18
3.2.5 La Responsabilidad Social es la principal función del gobierno.....	19
3.3 Estado del Arte.....	20
4. Metodología.....	23
4.1. Diagnóstico.....	23
4.1.1 Métodos aplicados.....	23
4.1.2 Disposición de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.....	23
4.2 Método(s) aplicado(s).....	25
4.3 Análisis Estratégico.....	25
4.3.1. Análisis de los resultados de las encuestas.....	26
4.3.2. Encuesta a clientes externos de la cooperativa con una muestra de los socios.....	26
5. Resultados.....	39

5.1	Modelo de Gestión basado en responsabilidad Social Empresarial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.....	39
5.1.1	Principios de Responsabilidad Social Empresarial en la Kullki Wasi.....	40
5.1.2	Priorización de grupos de interes aplicados en la Cooperativa Kullki Wasi.....	43
5.1.3	Responsabilidad Social Empresarial - Filantropía de Kullki Wasi.....	44
5.1.4	Comité de Responsabilidad Social.....	45
5.2	Plan de acción anual (2016).....	45
5.2.1	Actividades anuales a desarrollarse en Responsabilidad Social en la Cooperativa Kullki Wasi.....	45
5.2.1.1	Actividades del POA anuales.....	46
5.2.3	Presupuesto consolidado de Responsabilidad Social.....	46
5.2.4	Monitoreo anual.....	47
5.3	Desarrollo de las actividades en cada una de las agencias, como Responsabilidad Social en la Cooperativa Kullki Wasi en el Año (2016).....	47
5.4	Cumplimiento de las actividades.....	55
5.5	Sensibilización.....	56
5.6	Análisis y resultados de las actividades realizadas en el año 2016.....	56
6.	Conclusiones y Recomendaciones.....	57
6.1.	Conclusiones.....	57
6.2.	Recomendaciones.....	58
	REFERENCIAS.....	59
	Resumen Final.....	62
	APÉNDICE A.- Convenio Cámara de Comercio de Latacunga y Machachi.....	63
	APÉNDICE B.- Convenio Patronato Municipal de Salcedo.....	65
	APÉNDICE C.- Taller al personal tema Protocolo de atención al cliente.....	66

Lista de Tablas

1. Cooperativas según su segmento, crecimiento en millones de dólares.....	24
2. Aplicación de la fórmula de la muestra, cliente externo.....	26
3. Aplicación de la fórmula de la muestra, cliente interno.....	34
4. Responsabilidad Social Empresarial - Filantropía en la Cooperativa Kullki Wasi.....	44
5. Plan de actividades.....	46
6. Presupuesto consolidado de responsabilidad Social 2016.....	46
7. Monitoreo.....	47
8. Presupuesto Latacunga Machachi, convenio cámaras de comercio.....	48
9. Presupuesto Salcedo, convenio Patronato de Amparo Social.....	49
10. Presupuesto Capacitación personal de la cooperativa Kullki Wasi.....	51
11. Presupuesto: Campaña Médica gratuita, en la ciudad de Riobamba.....	52
12. Presupuesto: Conferencia a la Juventud entre los 12 y 18 años, en Salasaka en contra de la Drogadicción, Suicidio, y el Alcoholismo.....	54
13. Presupuesto Alas de la Alegría en convenio con la FAE.....	58

Lista de Cuadros

1. La Responsabilidad Social como concepto en formación.....	12
2. Cómo se puede definir la RSC y qué es una empresa socialmente responsable.....	12
3. Norma ISO 26000, 2010.....	13
4. Responsabilidad y balance social hoy en día, un reto para las cooperativas	15
5. La Responsabilidad Social en las cooperativas de ahorro y crédito	16
6. El trabajo social como responsabilidad hacia las personas	18
7. Responsabilidad Social en las cooperativas, igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.....	19
8. Ha escuchado usted hablar de la Responsabilidad Social.....	27
9. Cree usted que la Responsabilidad Social se debe aplicar en la Cooperativa Kullki Wasi.....	27
10. Cree usted que la Responsabilidad Social se debe aplicar en la Cooperativa Kullki Wasi.....	28
11. En dónde cree usted que se debería aplicar la responsabilidad social	29
12. Cree usted que la Responsabilidad Social les interesa a los socios de la cooperativa.....	29
13.Cuál es la utilidad el impacto o bondades de la RSE, para los socios de la cooperativa.....	30
14.Cuál sería la área social que la cooperativa debe brindar a los socios como RSE.....	31
15. Cree usted que la cooperativa debería hacer una alianza con otras empresas para realizar RSE.....	32
16. Está usted de acuerdo que la cooperativa incluya a la RSE, en el POA anual, para que se transforme en un efecto multiplicador	32
17. Está usted de acuerdo de que cada socio aporte 0,25 ctvs. y sea descontado de su libreta, para la realización RSE	33
18. La cooperativa cuenta con una manual de responsabilidad social para sus empleados.....	34
19. La cooperativa se preocupa equitativamente de hombres y mujeres en la igualdad de los salarios en sus empleados.....	35

20. La cooperativa cuenta con planes de accesibilidad de personal, socios y clientes con discapacidad.....	35
21. La cooperativa conoce de cifras exactas de cuál es el consumo de papel boom y si este viene de bosques certificados o de papel reciclado.....	36
22. La cooperativa premia semestralmente y anualmente a su talento humano para motivar su conducta responsable.....	37
23. Compromiso y dialogo con diferentes áreas, para la realización de la Responsabilidad Social en la Cooperativa Kullki Wasi Ltda.....	37
24. Modelo de gestión de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa Kullki Wasi.....	39

Capítulo 1

Introducción

El presente capítulo pretende realizar un Modelo de Gestión basado en Responsabilidad Social Empresarial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

En este proyecto se reflexiona acerca del papel de las sociedades cooperativas ante el nuevo paradigma de la responsabilidad social corporativa, que guiará la gestión de las organizaciones empresariales en el siglo XXI. Las sociedades cooperativas son figuras importantes porque, su configuración idiosincrásica, se acomodan muy bien a los planteamientos de la RSE, tanto por los valores como por los principios que caracterizan el funcionamiento de las mismas, además, la doble condición del socio como proveedor o/y cliente, hace que el necesario equilibrio entre los grupos de interés puedan ser más fácil la consecución. Por tanto, si la cultura cooperativa puede ser generadora de confianza por su carácter socialmente responsable, éste es un rasgo cada vez más apreciado por los consumidores a la hora de adoptar su decisión de compra; si su perfil como organización hace más inmediata la relación con las partes interesadas; si todo ello constituye un elemento diferenciador de este tipo de instituciones, cabe argumentar que las sociedades cooperativas se encuentran bien posicionadas y deben poner en valor estas características diferenciales de su modelo de empresa.

La Cooperativa Kullki Wasi es consecuente con la voluntad de sus socios y clientes, esta consistencia se expresa en el programa del Buen Vivir del gobierno nacional, es fundamental destacar que el cambio que va a realizar la institución de crear un fondo para la realización de la Responsabilidad Social Empresarial, es una idea social de solidaridad y redistribución de inversión social.

Kullki Wasi una cooperativa indígena contribuye y construye a que se respeten los derechos humanos, económicos, sociales, culturales y ambientales sobre un concepto de visión al mundo, nacido en las antiguas sociedades de la región y del centro del país, al Buen Vivir o Sumak Kawsay.

Aunque resulte sorprendente, aún está muy entendida la idea de que la responsabilidad social no proporciona ventajas a las empresas, lo cual es algo sin sentido, en la actualidad prueba de ello

son los beneficios y rentabilidades que pueden mostrarnos compañías alineadas con comportamientos de este tipo; La Responsabilidad Social Corporativa (RSC), término al que se alude frecuentemente en los últimos años, responde a un convencimiento cada día más demandado por la sociedad, y que va siendo asumido poco a poco por los directivos que están al frente de la cooperativa, considerada de bienestar que exige entender a la institución como una organización que busca el bienestar para todos sus socios y clientes, como una organización, en definitiva, generadora de beneficios no sólo económicos sino también sociales.

Es necesario que las cooperativas como sociedades cuenten con directivos que tengan los valores adecuados para hacer frente a estos desafíos y que sean capaces de implantar una cultura organizacional responsable.

El incremento de la competitividad consecuencia de la internacionalización y globalización de los negocios está generando un aumento de los conflictos a nivel interno y externo, haciendo más necesaria que nunca la búsqueda de un equilibrio entre los ámbitos económico, social y medioambiental; De esta forma, desarrollo sostenible y responsabilidad social se convierten en dimensiones que necesitan de una gestión estratégica.

Económica. Es la responsabilidad de la empresa que se deriva del cumplimiento de su función tradicional, es decir, de la producción de bienes y servicios con el fin de obtener un beneficio determinado.

Las actividades legales que las empresas desarrollan están sometidas a una serie de regulaciones que deben ser respetadas.

En la parte ética se refiere al conjunto de actividades y prácticas de las empresas que son juzgadas como correctas o incorrectas por la sociedad, aún sin estar escritas en la ley.

Al exigir a la cooperativa de ahorro y crédito una mayor transparencia y demostración más precisa de sus logros financieros y sociales, la rendición de cuentas se ha convertido en un aspecto fundamental en materia de información ética, del trabajo que viene realizando la institución, en crecimiento institucional con activos, pero ha sido poca o casi nada la gestión que debían realizar en responsabilidad social empresarial.

Los factores externos, así también el análisis de los factores internos permite establecer como punto de partida un diagnóstico estratégico de la acción social que va a realizar la Cooperativa

Kullki Wasi, como responsabilidad social incluida en el POA del año 2016, y de esta manera informar al ente de control la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

1.1 Presentación del trabajo

La Cooperativa Kullki Wasi, como empresa emprende como tarea donde se va a planificar y pone de manifiesto la importancia de la responsabilidad social empresarial, dirigido a: diversidad cultural, ambiental, igualdad, equidad y solidaridad. Lo que significa generar enormes retos con la sociedad de escasos recursos económicos, que va a ser asignado por gerencia y departamento financiero según el crecimiento de la institución y el porcentaje asignado al balance social dirigido: Diversidad cultural, ambiental, igualdad, equidad, solidaridad. Lo que significa generar enormes retos con la sociedad de escasos recursos económicos, el mundo vive una civilización de capitalismo y no de responsabilidad social que incluye a la sociedad y a su naturaleza que esta fuera de control, este desequilibrio se manifiesta en el desinterés de las institucionales porque ya no responden al momento actual de la humanidad en un sistema de consumismo, desigualdad, no vivimos una ilusión, sino la realidad que ahora mismo presenciamos sin temor y con esperanza.

Kullki Wasi como responsabilidad social empresarial es consecuente con la voluntad de sus socios y clientes, esta consistencia se expresa en el programa del Buen Vivir del gobierno nacional, es fundamental destacar que el cambio que va a realizar la institución de crear un fondo para la realización de un proyecto social, que contribuya a la solidaridad y redistribución de inversión social.

Cada día aparecen más noticias en los medios de comunicación sobre el trato de las empresas a los empleados y su respeto al medio ambiente, sin duda tiene repercusión en la imagen que la sociedad se forma sobre la organización. Es evidente que las buenas relaciones con clientes internos y externos, proveedores y la sociedad en general constituyen un buen camino para la mejora de la competitividad de la empresa.

El balance social cooperativo es un instrumento que permite a la institución evaluarse y al mismo tiempo rendir cuentas a todos los grupos de interés en relación con el cumplimiento de sus principios, haciendo visibles aspectos que de otro modo quedarían ocultos. En Ecuador son pocas las instituciones financieras que realizan esta actividad en beneficio de quienes más lo necesitan, quizá por la falta de conocimiento o tal vez porque no existe un departamento que sepa llevarlo a cabo, el reconocimiento de la necesidad de la elaboración del balance social.

También hay que tener en cuenta que el valor agregado cooperativo con el objeto de mostrar el aporte que la entidad cooperativa realiza. El concepto se basa en la idea de que todas las cooperativas por su existencia misma generan un aporte al medio donde desarrollan sus actividades, que se denomina valor agregado.

El valor agregado cooperativo se calcula con la totalidad de incremento de valor generado como consecuencia de las actividades de la cooperativa y muestra cómo se reparte dicho valor entre los diferentes agentes implicados: los trabajadores a través de sus salarios, utilidades y otras ventajas sociales concedidas.

Seis entidades en el Ecuador implementan la responsabilidad y el balance social, entre estas tenemos: Cooperativa JET, Jardín Azuayo, Riobamba Ltda., 23 de Julio, San Francisco, Ocus, las mismas que en los últimos 7 años, han venido haciendo regularmente desde el 2006 responsabilidad social.

1.2 Descripción del documento

Para el desarrollo de esta investigación se realizaron una serie de actividades, que han permitido la obtención de un producto final acorde a lo planificado, entre estas se hallan los capítulos que se describen a continuación:

El Capítulo uno, se aporta una visión general del trabajo de investigación realizado, a través de una explicación concisa de la temática de la responsabilidad social en la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi, así como del balance social, y se proporciona además una breve descripción del contenido de cada uno de los capítulos.

El Capítulo dos, se da a conocer una visión general de la investigación, fundamentado en la información de carácter técnico más importante que favorezca el desarrollo del trabajo, como de diseño y aplicación del modelo, se hace una descripción integral del problema, se realiza el planteamiento de las preguntas básicas, el planteamiento del objetivo general y los objetivos específicos a llevarse a cabo, y se elabora finalmente la delimitación funcional, que implica la descripción del proyecto.

El Capítulo tres, se desarrolla el marco teórico que sustenta la presente investigación, el cual se halla dividido en dos partes, en la primera se dan a conocer las definiciones y conceptos que contextualizan el trabajo y fundamentan el desarrollo del modelo, y en la segunda parte se da

a conocer el estado del arte, que es la recopilación de las más recientes investigaciones que se han llevado sobre temas relacionados.

El Capítulo cuatro, se hace una descripción de la metodología de investigación que se va a utilizar, se señalan los instrumentos, técnicas y herramientas que se emplean para la recopilación de la información relevante al trabajo, que son la entrevista, encuestas a clientes internos y externos, a responsables del balance social de la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., detallándose los materiales utilizados en estas actividades, se realiza el análisis de los datos obtenidos mediante las herramientas descritas.

El Capítulo cinco, se da a conocer la propuesta de solución al problema planteado, a través de la descripción del modelo para la elaboración del balance social, la evaluación inicial de la aplicación en la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., y el análisis de los resultados.

El Capítulo seis se dan a conocer las conclusiones y recomendaciones correspondientes al trabajo de investigación y desarrollado del proyecto.

Finalmente, los apéndices muestran los formatos desarrollados para la recopilación de la información, así como las plantillas propuestas para la aplicación de los procesos descritos en el modelo.

Capítulo 2

2. Planteamiento de la Propuesta de Trabajo

2.1. Información técnica básica

Tema: Modelo de Gestión basado en Responsabilidad Social Empresarial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

Tipo de trabajo: Proyecto de Investigación y Desarrollo.

Clasificación técnica del trabajo: Investigación y Desarrollo.

Líneas de Investigación, Innovación y Desarrollo

Principal: Responsabilidad Social

Secundaria: Desarrollo

2.2. Descripción del problema

La falta de interés de la cooperativa, centra sus esfuerzos en mostrarse como empresa socialmente responsable solamente con el fin de mejorar el posicionamiento de su imagen de marca ante sus partes interesadas. En estos casos, la responsabilidad social empresarial no pasa de ser un conjunto de buenos propósitos para el área de mercadeo que se encarga de difundir a través de múltiples medios de comunicación, tales como su sitio de Internet, las redes sociales.

Esta manera de comprender la responsabilidad social empresarial, tomándola como un fin y no como un medio, es limitada y no permite obtener resultados de mejoramiento tangibles y medibles.

Un buen manejo adecuado de los programas que buscan el bienestar de los empleados, como la conciliación de la vida familiar y laboral, la formación continua y los programas de salud, seguridad ocupacional, entre otros, llevan a los empleados a aumentar su sentido de pertenencia y a poner todo su empeño en la realización de su trabajo.

Esto se ve reflejado en la satisfacción de los clientes finales, controlar el cumplimiento de los objetivos mediante el análisis de los resultados de los diferentes indicadores, además de permitir a la compañía hacer un seguimiento a las diferentes acciones correctivas, preventivas y a los planes de acción que se generan en la auto-evaluación, en las auditorías y en las revisiones por la dirección que se realizan, de esta manera se puede cumplir una verdadera responsabilidad social empresarial.

La carencia por la falta de recursos económicos en diferentes sectores rurales y urbanos marginales de la provincia de Tungurahua ha hecho que las fundaciones existentes en el Ecuador se preocupen de una forma directa y personalizada llegando a familias de escasos recursos con la ayuda en medicamentos, vivienda, educación y productos de primera necesidad, tratando de cumplir con la responsabilidad social siendo actores externos.

El programa de responsabilidad social es una oportunidad para que la Cooperativa Kullki Wasi apoye considerablemente, y se incluya en el balance social anual un presupuesto para cumplir de esta manera con las personas y familias más necesitadas alcanzándose las metas a partir de los objetivos como institución, y proporcionando así los beneficios.

2.3. Preguntas básicas

Cómo aparece el problema que se pretende solucionar? No aplica

Por qué se origina? Por la necesidad de establecer un proceso que se cumpla en la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi, la responsabilidad social empresarial,

a fin de llegar con la ayuda social de servicio a los que más lo necesitan en el sector rural y urbano marginal de la provincia de Tungurahua.

Qué lo origina? No hay una decisión para designar el balance social en la cooperativa Kullki Wasi.

Cuándo se origina? No existe un presupuesto designado en la institución.

Dónde se origina? No existe gestión en los departamentos gerenciales de la institución.

Dónde se detecta? No aplica

2.4 Formulación de meta

Tener un instrumento efectivo donde se pueda evaluar la ejecución de la Responsabilidad Social Empresarial para la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda.

2.5. Objetivos

2.5.1. Objetivo general

Desarrollar un Modelo de Gestión basado en Responsabilidad Social Empresarial para la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda.

2.5.2. Objetivos específicos

- Analizar teóricamente el Modelo de Gestión Empresarial un propuesto por la Cooperativa Kullki Wasi.
- Diagnosticar la situación de la aplicación de Responsabilidad Social en la Cooperativa Kullki Wasi.
- Diseñar el Modelo de Gestión en Responsabilidad Social para la Cooperativa Kullki Wasi.
- Plantear los potenciales resultados con la aplicación del Modelo de Gestión en Responsabilidad Social propuesto para la Cooperativa Kullki Wasi.

2.6. Delimitación funcional

2.6.1. Qué será capaz de hacer el producto final del trabajo de titulación?

Permitirá alinear a la Cooperativa Kullki Wasi un presupuesto al balance social que sirva de apoyo y de diagnóstico, para analizar qué aspectos mejorar y fortalecer a su plan estratégico de responsabilidad social con los que más necesitan y cumplir con lo que exige la ley.

Desarrollar un manual de funciones para la creación de un departamento de responsabilidad social estratégico con su propio personal para lograr beneficios a la institución y cumplir las exigencias de los entes de control.

Definir claramente los grupos de interés en la cooperativa: quiénes esperan de la institución la ayuda social que llegara hacia ellos, mientras más completo sea este análisis, mucho mejor se podrán analizar los objetivos de la estrategia de responsabilidad social.

Mejorar continuamente el plan de responsabilidad social, siendo revisado después de un tiempo definido y mantenerlo siempre actualizado, como cualquier otro tema de gestión, esto ayudara en un ciclo que se debe ser cambiado y estructurado.

Seleccionar una estructura para realizar actividades de responsabilidad social, las mismas que sean incluidas de manera estratégica anual en plan estratégico, para que la cooperativa lo aplique indefinidamente.

2.6.2. Qué no será capaz de hacer el producto final del trabajo de titulación?

No aplica

Capítulo 3

Marco Teórico

3.1. Definiciones y conceptos

3.1.1 Responsabilidad Social Empresarial

Dentro del concepto de Carson, manifiesta:

Con una postura tajante y muy criticada por los estudiosos del tema encontramos a Friedman, que expresa sus ideas en dos intervenciones (Lozano, 1999). En el año 1962 se refiere al individuo que actúa en el mercado, argumentando que sólo en el caso del monopolio tiene sentido hablar de responsabilidad social, porque perturba el funcionamiento del mercado; en el año 1970 se refiere a la empresa, y expresa que la única responsabilidad de la misma es la maximización de sus beneficios, siendo los efectos sociales generados por ese comportamiento el pago de impuestos, el cumplimiento de las normas y la contribución al empleo. El argumento de Friedman ha sido tan importante porque se apela a la maximización del beneficio como principio moral y lo utilizan como base para diversas acciones y políticas empresariales sobre fundamentos morales (Carson, 1993).

3.1.2 La Responsabilidad Social como concepto en formación

Desde el punto de vista de Bernardo, así:

Así, según un estudio del Centro para la Responsabilidad Social Empresaria, el 61% de los consumidores considera importante que una empresa sin importa su tamaño- esté comprometida con su entorno inmediato, más allá de sus objetivos económicos.

Ser "socialmente responsable" para una empresa, significaba simplemente enviar un camión con productos básicos a una comunidad rural donde iban a ser más que bien recibidos. Así, las políticas de RS fueron aumentando gradualmente hasta llegar a considerar una acción de responsabilidad social como valor agregado de un producto por parte de una empresa. Esta noción de que las empresas realizan acciones socialmente responsables sólo para "devolver a la comunidad parte de lo que ésta les reditúa", suena por demás inocente. Para Augusto Baertl,

Presidente Ejecutivo de la empresa peruana Gestora de Negocios e Inversiones, plantea que: la RS debe ser visto como un acto -que con visión de mediano y largo plazo- donde si el entorno es sostenible y más productivo, genera sinergias positivas de la empresa hacia ese entorno que va a permitir maximizar la competitividad y productividad o ventas de una empresa determinada (Bernardo, Kliskberg, 2000).

Cuadro 1: La Responsabilidad Social como concepto en formación

Grupos de Interés		
Social	Económica	Medioambiental
Empleados	Clientes	Asociaciones sin fines de lucro
Comunidad Local	Ciudadanos	Comunidad local
Trabajadores	Consumidores	Ciudadanos
Sindicatos	Proveedores	Clientes
Organizaciones	Socios	Consumidores
Administradores	Accionistas	Trabajadores

Fuente: Elaboración propia

3.1.3 Cómo se puede definir la RSC y qué es una empresa socialmente responsable

Según el Libro verde boletín económico de ice No 275512 del 20 al 26 de enero de 2003, manifiesta:

Una vez definidas las responsabilidades sociales de la empresa intentamos aproximarnos a una definición integral de responsabilidad social corporativa, saber ante quiénes es responsable la empresa y concretar el alcance y contenidos de la misma.

Responsabilidad Social Corporativa se entiende el reconocimiento e integración en sus operaciones por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales, dando lugar a prácticas empresariales que satisfagan dichas preocupaciones y configuren sus relaciones con sus interlocutores.

Como hemos anticipado antes, la empresa es responsable ante todos los que tienen una apuesta (stake) en la empresa: sus stakeholders, el término stakeholder se utiliza contraponiéndolo a

stockholders o shareholders, los accionistas, en castellano se traduce normalmente por públicos o agentes sociales.

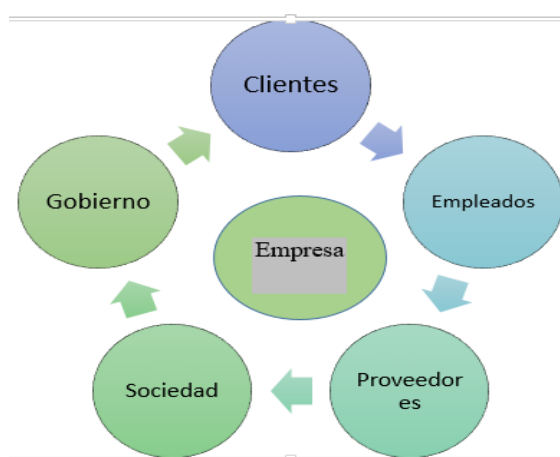
Los stakeholders son los grupos o individuos que afectan o son afectados por la actividad tendente al logro de los objetivos de la compañía (Freeman, 1984. Lozano, 1999).

Para poder asegurar que la empresa es socialmente responsable es preciso traducir los principios de responsabilidad corporativa en variables medibles a través de la construcción de estándares e indicadores a partir de los cuales, y después de un proceso de auditoría social, se pueda concluir que la empresa es socialmente responsable.

El proceso que permite determinar si una empresa es socialmente responsable la auditoría social en fases que, haciendo un paralelismo con las auditorías de calidad, podríamos denominar normalización y certificación.

La normalización consiste en la elaboración, difusión y aplicación de unas normas por las que se establecen los principios que aseguren, estas normas pueden ser generales si abarcan todas las dimensiones de la responsabilidad social corporativa o sectorial si se concentran en una dimensión y/o en una industria y la regulan profundamente (Libro verde boletín económico de ice No 275512 del 20 al 26 de enero de 2003).

Cuadro 2: Cómo se puede definir la RSC y qué es una empresa socialmente responsable



Fuente: Freeman, 1984. Lozano, 1999

3.1.4 Responsabilidad Social Empresarial Norma ISO 26000

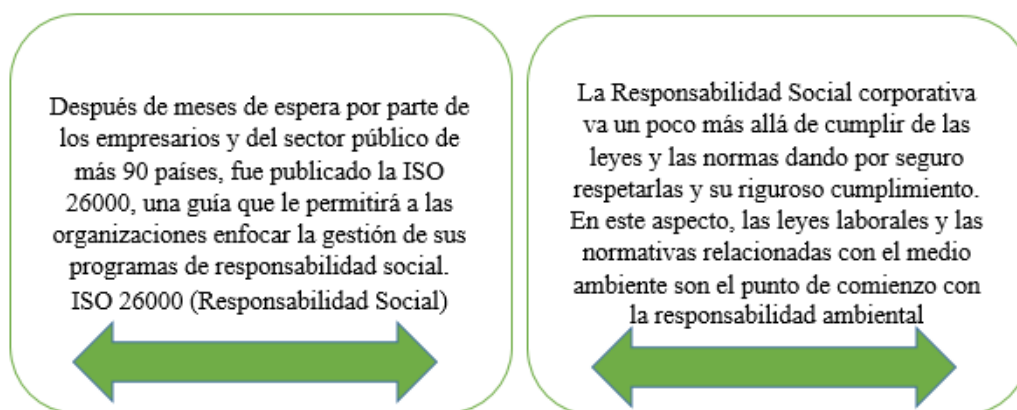
El comportamiento ético, normas de honestidad, equidad, e integridad, son actores en un impacto positivo, así lo dice la Norma ISO 26000 (2010).

Según la Norma ISO 26000 (2010), la responsabilidad social es la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que tome en consideración los intereses de sus partes interesadas; o cumpla con la legislación aplicable, sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y o esté integrada en toda la organización, para que se lleve a la práctica en sus relaciones.

Como se puede observar en el concepto, la responsabilidad social repercute en las acciones y la responsabilidad sobre ellas, siempre buscando un bien común, considerando la ética y la transparencia.

Las metas de la responsabilidad social es el mejoramiento continuo sin perjudicar a nadie, por ejemplo según la Norma ISO 26000 (2010), es el desarrollo sostenible, es decir, satisfacer las necesidades del presente, sin comprometer las necesidades de futuras generaciones (Serrano, M. M. 2012).

Cuadro 3: Norma ISO 26000, 2010



Fuente: Norma ISO 26000, 2010

3.2 La Responsabilidad Social Empresarial en las Cooperativas de Ahorro y Crédito

El reconocimiento de que la Responsabilidad Social Empresarial constituye un medio eficaz para reducir costos y fortalecer la cuota de mercado impulsó estrategias innovadoras en las instituciones financieras que poseen gran capacidad de influencia en la economía y en la política a nivel nacional e internacional. En la búsqueda de una metodología que permita la vigilancia social de la (RSE) en las instituciones financieras, la red de entidades, aplica parámetros de comparación de casos en la banca comercial en el Ecuador.

Tomando en cuenta aspectos relacionados con la implementación de acciones concretas vinculadas a la atención de las necesidades de los socios y clientes, con el compromiso de los derechos laborales y con la protección medio ambiental.

Existen ciertos puntos de vista en la imagen de RSE, lo que dice Selvietal:

Las nuevas demandas sociales hacen que, hoy en día, la imagen corporativa se encuentre íntimamente ligada al concepto de responsabilidad social corporativa (RSE). En este sentido, es necesario que las empresas amplíen el enfoque de sus actividades a diversas cuestiones sociales, buscando la supervivencia de la organización a través del compromiso con las necesidades de los diferentes grupos de interés. En última instancia, en tiempos de crisis una buena imagen corporativa en materia de RSE conseguirá mejorar la buena voluntad de la sociedad hacia la empresa). Así, por tanto, la RSE guarda una estrecha relación con los períodos de crisis económica, en el sentido de que la ausencia de la misma se considera el desencadenante principal de los problemas financieros, al tiempo que su gestión efectiva puede ayudar a las entidades a minimizar los impactos negativos de la recesión (Da Ros, G. 2001).

3.2.1 Responsabilidad y balance social hoy en día, un reto para las cooperativas

En el año de 1998 tomo su auge las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador según el criterio de Rudolf Cujes manifiesta:

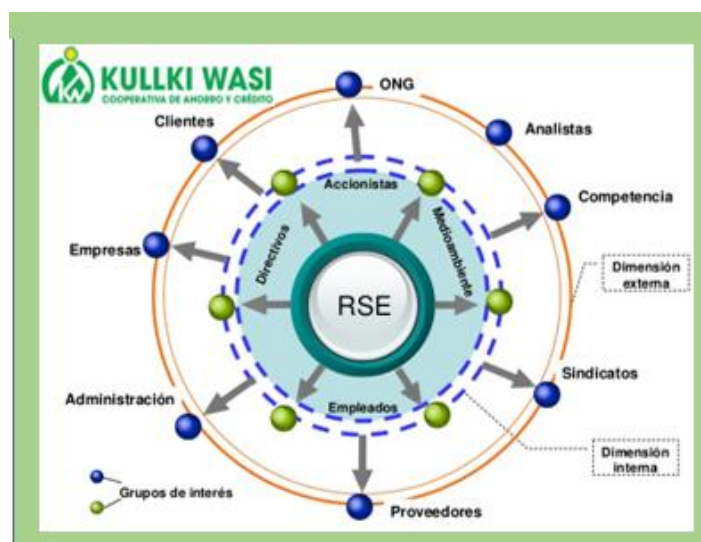
Es precisamente en los años 70 y 80 donde se produce una explosión del interés por la responsabilidad social de las empresas, ya predecía que la cuestión de la responsabilidad social era el eje del debate que se convertiría en crucial en los siguientes años.

Y consecuentemente asistimos en esos años a una eclosión de modelos y experimentos muy variados, desde proyectos realmente ambiciosos, como por ejemplo el propuesto por la consultoría estadounidense el 12 de julio de 1977, que se decanta por el uso de indicadores sociales como instrumento para medir la actuación empresarial desde la perspectiva social.

En esa época de auge en el interés por la responsabilidad social y su medición a través de balances sociales la representación de las cooperativas es patente aunque no todo lo importante que debiera haber sido.

Otro modelo de indicadores sociales es el realizado por los doctores Marcel Laflamme y Jean Louis Bergeron, del IRECUS de la Universidad de Sherbrooke (Canadá) , quienes proponen un balance que denominan ‘socio-cooperativo’, con dos grandes secciones: un balance interno dirigido al diagnóstico del clima laboral en la cooperativa y otro externo. Además de utilizar indicadores subjetivos para la medición, insisten en incorporar dentro del balance un plan de mejora práctico y basado en el diagnóstico realizado (Elorriaga, A. M. 2001)

Cuadro 4: Responsabilidad y balance social hoy en día, un reto para las cooperativas



Fuente: Elaboración propia

3.2.2 La Responsabilidad Social en las cooperativas de ahorro y crédito

El crecimiento cooperativo en las décadas pasadas ha dado un giro, en la responsabilidad social, lo que opina M Friedman:

Por responsabilidad social de la empresa en adelante entendemos el conjunto de obligaciones y compromisos legales y éticos, con los grupos de interés, que se derivan de los impactos que la actividad de la empresa tiene en los ámbitos social, laboral, medioambiental y de derechos humanos.

Esta concepción de la actividad empresarial, se sitúa en el centro de lo que se ha dado en llamar “nueva cultura de empresa” y se relaciona con principios como la visión a medio y largo plazo, la ética en todas las actuaciones de la empresa, la consideración de las personas y el capital intelectual como el activo máspreciado de la empresa y la necesidad de una continua evolución e innovación en todos los ámbitos de la actividad empresarial. Es, por tanto, un concepto relacionado con la integración de cuestiones sociales y medioambientales del entorno en la gestión de la empresa, desde una base de voluntariedad.

Teniendo esto en cuenta, surge la pregunta de si deberían las cooperativas en general, y las de crédito en particular, dedicar una especial atención a los principios de la RSE. A parte de la propia imposición normativa que pueda producirse, en este artículo se ofrecen dos razones más para incorporar en la actividad cooperativista, por demanda de la sociedad, cuyos códigos morales se están deslizando hacia valores posmodernos; y por el propio desarrollo de los principios y valores cooperativos, muchos de los cuales son congruentes y coincidentes con los requerimientos de la Responsabilidad Social Empresarial (M Friedman, 1962 y 1970).

Cuadro 5: La Responsabilidad Social en las cooperativas de ahorro y crédito

Adhesión voluntaria y abierta	Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de ser socio, sin discriminación social, política, religiosa, racial o de sexo.
Gestión democrática por parte de los socios	Las cooperativas son organizaciones gestionadas democráticamente por los socios, los cuales participan activamente en la fijación de sus políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar y gestionar las cooperativas son responsables ante los socios.
Participación económica de los socios	Los socios asignan los excedentes para todos o alguno de los siguientes fines: el desarrollo de su cooperativa, posiblemente mediante el establecimiento de reservas, parte de las cuales por lo menos serían indivisibles; el beneficio de los socios en proporción a sus operaciones con la cooperativa; y el apoyo de otras actividades aprobadas por los socios.
Autonomía e independencia	Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, gestionadas por sus socios. Si firman acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o si consiguen capital de fuentes externas, lo hacen en términos que aseguren el control democrático por parte de sus socios y mantengan su autonomía cooperativa.
Educación, formación e información	Las cooperativas proporcionan educación y formación a los socios, a los representantes elegidos, a los directivos y a los empleados para que puedan contribuir de forma eficaz al desarrollo de sus cooperativas.
Cooperación entre cooperativas	Las cooperativas sirven a sus socios lo más eficazmente posible y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando conjuntamente mediante estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.
Interés por la comunidad	Las cooperativas trabajan para conseguir el desarrollo sostenible de sus comunidades mediante políticas aprobadas por sus socios.

Fuente: ACI: Declaración de Identidad Cooperativa 1995

3.2.3 El trabajo social como responsabilidad hacia las personas

La palabra social lo dice todo, es algo que no tiene un valor económico, pero si un valor significativo en las personas que hacen obra social según el análisis de Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.

La intervención profesional de los trabajadores sociales parte del objeto de la disciplina, que está centrado en las situaciones de dificultad de las personas y los obstáculos del medio social que limitan o impiden el desarrollo humano. Situaciones que precisan de la intervención del trabajador social para transformar, mejorar o superar las dificultades, potenciar las capacidades y recursos, incidiendo tanto en las situaciones individuales, grupales o comunitarias, como en las del medio social.

Los mismos tratan de generar cambios para ayudar a las personas, grupos o comunidades, a satisfacer sus necesidades; a superar las dificultades materiales y no materiales, los problemas sociales y los obstáculos que impiden o limitan la igualdad de oportunidades, a potenciar las capacidades de las personas, así como a contribuir a promover el bienestar social, el desarrollo humano y la calidad de vida de la ciudadanía. El tipo de cambio estará supeditado a las situaciones de las personas y a las condiciones del medio social.

Así como a los propios enfoques de los modelos de intervención en el que se inscriba la acción profesional, pudiendo dar lugar a una transformación, modificación o mejora, la intervención social parte de los valores filosóficos y los principios éticos de los derechos humanos de la dignidad a la persona, respeto, autodeterminación, justicia social, igualdad de oportunidades y participación recogidos en el Código de Ética Internacional del Trabajo Social (Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 1999).

Cuadro 6: El trabajo social como responsabilidad hacia las personas



Fuente: Elaboración propia

3.2.4 Responsabilidad Social en las cooperativas: igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres

Elementos esenciales son los hombres y mujeres en las cooperativas, donde mantiene en alto su misión y visión y los valores corporativos según Delso:

Desde esta triple óptica de cooperativismo, responsabilidad social e igualdad de oportunidades, el presente estudio realiza un diagnóstico de la presencia de las mujeres en las cooperativas de Mondragón Corporación Cooperativa (MCC) para conocer su peso como socia y trabajadora y su acceso a los órganos de gobierno.

El cooperativismo es más igualitario y menos discriminatorio que el mercado general en cuanto al acceso al empleo por parte de su gente. En las cooperativas de trabajo asociado se discrimina menos en la selección y en la incorporación, ya que hay prácticamente una presencia equilibrada de hombres y mujeres que el 48% de los trabajadores son mujeres, cuando las mujeres en el mercado laboral llegan al 39%.

Sin embargo, en el resto de instituciones no se dan este tipo de trato y de contrato, estabilidad en el empleo a las mujeres socias y trabajadoras de cooperativas de ahorro y crédito como responsabilidad social, porque siempre se encuentran las mismas dificultades que su homólogas en otras empresas.

Teniendo en cuenta todos los tipos de cooperativas el porcentaje de mujeres (41%) es mayor a los otros tipos empresas de economía social.

Un estudio realizado por la Confederación de cooperativas de España de Trabajo Asociado en el año 2004, aporta evidencias al hecho de que la gestión participativa y democrática puede favorecer la participación femenina al concluir que el modo de acceso a los puestos de dirección principal de las mujeres es la participación en la toma de decisiones que se va dando en este tipo de organizaciones (Cemborain, E. E. 2011).

Cuadro 7: Responsabilidad Social en las cooperativas, igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres

Como se cumple la Responsabilidad Social?

Una empresa que cumple lo que dice, que tiene calidad en sus productos, que tiene una atención a los clientes, y cumple con sus contratos, compromisos, no solo cumple la ley, sino que hace algo más.
La responsabilidad es algo más que el cumplimiento de la ley



Ej. Tratar bien a su gente, a sus clientes aceptar la calidad como paradigma constituido, cosa que muchos PYMES no ha hecho.

Fuente: Elaboración propia

3.2.5 La Responsabilidad Social como desempeño en las personas

Tanto como organización y como función del estado debe cumplir con los principios de RS, es decir en la rendición de cuentas así lo dice Montana.

Vincular a las empresas, cooperativas con el gobierno creara también una fuerza muy poderosa en la sociedad, y finalmente comprometerá la función del gobierno en la regulación de las empresas.

Las empresa necesita medir el desempeño, y a menudo los programas de acción social no se puede calcular en valores de éxito, esto con frecuencia origina un conflicto entre la forma de funcionar de las empresas y como se desempeña en el programa social.

La finalidad de una empresa u cooperativa es maximizar las utilidades y pedir que esos recursos se canalicen a programas de acción social, viola su meta de negocios porque reduce las utilidades. Economía Popular y Solidaria, en la República del Ecuador, en el Art. 1 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, aprobada en 2011, la define como una forma de organización económica en la que sus integrantes se unen para producir, intercambiar, comercializar, financiar, y consumir bienes y servicios que les permitan satisfacer sus necesidades y generar ingresos” El Art. 283 de la

Constitución establece que el sistema económico es popular y solidario, propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, estado, mercado y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. (Chiavenato, I. 2009)

3.3 Estado del Arte

El balance social es una herramienta que representa el patrón de medida, permitiendo evaluar el cumplimiento de los objetivos económicos y sociales de una organización enfocados al punto de vista de responsabilidad social. La definición de balance social puede ser tomada como un estado de información numérica, el cual refleja la situación social de una empresa, y nace bajo el entorno de responsabilidad social (De Pelkais y Aguirre, 2012).

Las nuevas demandas sociales hacen que, hoy en día, la imagen corporativa se encuentre íntimamente ligada al concepto de responsabilidad social corporativa (RSC). En este sentido, es necesario que las empresas amplíen el enfoque de sus actividades a diversas cuestiones sociales, buscando la supervivencia de la organización a través del compromiso con las necesidades de los diferentes grupos de interés. En última instancia, en tiempos de crisis una buena imagen corporativa en materia de RSC conseguirá mejorar la buena voluntad de la sociedad hacia la empresa). Así, por tanto, la RSC guarda una estrecha relación con los períodos de crisis económica, en el sentido de que la ausencia de la misma se considera el desencadenante principal de los problemas financieros, al tiempo que su gestión efectiva puede ayudar a las entidades a minimizar los impactos negativos de la recesión (Selvietal., 2010).

En lo referente a la importancia que actualmente reviste la investigación sobre RSE para los académicos de marketing y de las ciencias empresariales, es posible destacar al menos tres

aspectos, a saber: el creciente número de publicaciones científicas al respecto, el número de llamamientos a profundizar la, y la inclusión del tema, y de temas directamente relacionados con el mismo, en las prioridades de investigación del Marketing Science Institute, para los periodos (McWilliams 2006 – 2008).

Según la Norma ISO 26000 (2010), la responsabilidad social es la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que tome en consideración los intereses de sus partes interesadas; o cumpla con la legislación aplicable, sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y o esté integrada en toda la organización, para que se lleve a la práctica en sus relaciones.

Como se puede observar en el concepto, la responsabilidad social repercute en las acciones y la responsabilidad sobre ellas, siempre buscando un bien común, considerando la ética y la transparencia.

Las metas de la responsabilidad social es el mejoramiento continuo sin perjudicar a nadie, por ejemplo según la Norma ISO 26000 (2010), es el desarrollo sostenible, es decir, satisfacer las necesidades del presente, sin comprometer las necesidades de futuras generaciones (Norma ISO 26000, 2010).

Se entiende por responsabilidad social corporativa lo define Carroll:

La responsabilidad social es la forma en que la empresa da respuesta a sus obligaciones económicas, legales, éticas o discrecionales». Divide, por tanto, el concepto de RSC en cuatro dimensiones, que por orden de importancia, para el autor, son las siguientes: 1) económica, 2) legal, 3) ética y 4) discrecional.

La responsabilidad económica requiere que la empresa sea eficiente en la provisión de bienes y servicios para la sociedad, implicando con ello la necesidad de producir o prestar servicios de calidad, desarrollar innovaciones en los productos y procesos, lograr que los recursos humanos sean productivos, capacidad para la resolución adecuada de las quejas de los consumidores, etcétera. La responsabilidad legal implica la obligación de cumplir con las leyes, o luchar por su adecuación al sistema a través de los cauces políticos. Ejemplos de esta responsabilidad es la adecuación a la normativa laboral, el pago de los impuestos o las normas de producción (Carroll 1979).

Dentro del concepto de Carson, manifiesta:

Con una postura tajante y muy criticada por los estudiosos del tema encontramos a Friedman, que expresa sus ideas en dos intervenciones (Lozano, 1999). En el año 1962 se refiere al individuo que actúa en el mercado, argumentando que sólo en el caso del monopolio tiene sentido hablar de responsabilidad social, porque perturba el funcionamiento del mercado; en el año 1970 se refiere a la empresa, y expresa que la única responsabilidad de la misma es la maximización de sus beneficios, siendo los efectos sociales generados por ese comportamiento el pago de impuestos, el cumplimiento de las normas y la contribución al empleo. El argumento de Friedman ha sido tan importante porque se apela a la maximización del beneficio como principio moral y lo utilizan como base para diversas acciones y políticas empresariales sobre fundamentos morales (Carson, 1993).

Capítulo 4

Metodología

4.1. Diagnóstico

4.1.1 Métodos aplicados

Para la realización del diagnóstico se llevará a cabo los siguientes mecanismos de recolección de información:

Encuesta al cliente Interno: Con el fin de realizar un diagnóstico a los aspectos esenciales a considerarse para el desarrollo de un modelo de gestión, basado en responsabilidad social empresarial, se llevó a cabo la encuesta a 125 clientes internos trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.; siendo en dicha entidad donde se realizará la evaluación, del modelo de gestión basado en responsabilidad social.

Encuesta al cliente Externo: Se ha tomado en consideración un universo de estudio de 373 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, de naturaleza heterogénea en cuanto a sus características, con el fin de determinar una percepción de los distintos tipos de socios respecto a aspectos esenciales de la aplicación RSE.

Entrevista In situ: Se lleva a cabo la entrevista al Lic. Juan Andagana gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., el cual aporta con el diagnóstico de la situación actual de la institución en la que se desarrolla el Modelo de Gestión basado en Responsabilidad Social Empresarial desde el punto de vista gerencial.

4.1.2 Disposición de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Conforme a lo dispuesto en el Art. 14, numeral 35 del Código Orgánico Monetario y Financiero en el que determina entre las funciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera “Establecer la segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario.”; la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expide la resolución No. 038-2015-F el 13 de febrero de 2015, en la que establece la norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario.

Artículo 1.- Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos:

Tabla 1 de cooperativas según su segmento

SEGMENTO	CRECIMIENTO EN ACTIVOS EN MILLONES DÓLARES	# COOP. EN EL ECUADOR
1	Mayor a 80'000.000 y más	39
2	de 20 hasta 80 millones	36
3	de 5 hasta 20 millones	689
4	de 1 hasta 5 millones	312
5	menos de 1 millón	10
		1086

Fuente: Boletín informativo Superintendencia de Economía Popular y Solidaria 2015

Las cooperativas de ahorro y crédito conformadas por personas, como principal marco diferenciador de una empresa, cumplen su rol social cumpliendo con los principios, valores, en ayudar a un socio, la administración democrática, autónoma e independiente, que ejerce con la participación económica social, siempre debe informar y capacitar a sus socios, con la práctica de ayudarse entre los mismos y con la permanente preocupación de crecimiento.

El accionar participativo y abierto ha sido la puerta para sumar más asociados y como consecuencia de ello, una mayor consolidación en los diversos lugares donde hacen presencia con la oferta de servicios solidarios como entes de apoyo al desarrollo de miles de familias en los sectores más olvidados por la banca común, lo que se convierte hoy en día en un deber y una necesidad para el sector rural u urbano marginal, para la pequeña, mediana o gran empresa que se encuentra en desarrollo y así, contribuir a la situación económica, social, y ambiental de un conglomerado que espera una mejora en las organizaciones donde se priorice el bienestar del ser humano, encontrándose la Cooperativa Kullki Wasi en el segmento dos, por sus activos en \$ 58'987.745,89

4.2 Método(s) aplicado(s)

Se aplica la metodología de la Investigación Cualitativa porque se va a realizar una clasificación y una valoración de las familias que serán beneficiadas con la ayuda social.

Método general: Se utilizará para el desarrollo del proyecto tomado como apoyo de:

Enfoque inductivo el pensamiento va de lo particular a lo general para lograr principios y a partir de ello utilizar el método deductivo.

Enfoque deductivo el pensamiento va de lo general a lo particular, para extraer definiciones, conclusiones, y consecuencias.

Método específico: Las encuestas realizadas a los socios de la institución, darán un resultado para poder establecer un número de familias beneficiadas, según las zonas y de esta manera llegar a cumplir con la ayuda de responsabilidad social empresarial.

4.3 Análisis Estratégico

Dentro del proyecto de investigación se establecerá cinco fases que a continuación se detallan:

Fase1.- Realizar un diagnóstico de la institución, en base a la encuesta realizada la misma que permitirá establecer cómo está la cooperativa en cuanto al trabajo de responsabilidad social empresarial.

Fase 2.- Análisis externo de la institución, con la finalidad en definir las oportunidades y amenazas del sector financiero, donde la cooperativa Kullki Wasi, desarrolla sus actividades comerciales y financieras.

Fase 3.- Análisis interno con la finalidad de definir las fortalezas y debilidades de la cooperativa en los diferentes factores que contribuyan al éxito de la misma.

Fase 4.- Establecer las diferentes estrategias y poder llegar a la comunidad, en las áreas rurales y urbano marginales del cantón Ambato, con el talento humano y ejecutar la responsabilidad social, el mismo que consta dentro del plan operativo anual.

Fase 5.- Desarrollo de las diferentes actividades ya definidas, como responsabilidad social empresarial, con la finalidad de mejorar la percepción de los socios y clientes internos, externos en el mercado local, regional y nacional.

4.3.1. Análisis de los resultados de las encuestas

Para ejecutar las encuestas en el universo de 12.453 personas, donde se aplica la fórmula de población finita, es necesario resaltar el alcance de la muestra que es de 388 socios, el detalle de la fórmula y aplicación se lo puede visualizar en la figura 2; y las encuestas al cliente interno de 125 trabajadores de la cooperativa, con un muestra de 95 clientes internos que visualizará en la figura 3.

Por otro lado, se debe señalar que la aplicación de la fórmula se la realizó en Microsoft Excel, con la finalidad de que no existan errores al momento de cuantificar los datos.

4.3.2. Encuesta clientes externos de la cooperativa con una muestra de socios

Figura 2 formula para el cálculo de la muestra

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

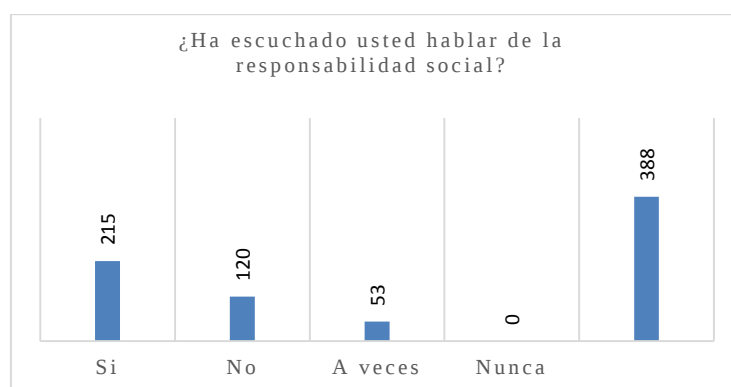
Tabla 2 Aplicación de la fórmula de la muestra

Simbología	Detalle	Valores
Z	Nivel de confiabilidad	95%
P	Probabilidad de ocurrencia	0,50%
Q	Probabilidad de no ocurrencia	0,50%
N	Población	12453
e	Error de muestreo	5%

Fuente: Elaboración propia

4.3.1.3 ¿Ha escuchado usted hablar de la Responsabilidad Social?

Cuadro 8



Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Los socios de la cooperativa si conocen que es la Responsabilidad Social Empresarial, y que característica deben hacer las empresas, por el simple hecho de existir. Algunas deciden omitir su responsabilidad, mientras que otras la entienden como una muy buena oportunidad de realizar labor social.

4.3.1.4 ¿Cree usted que la Responsabilidad Social se debe aplicar en la Cooperativa Kullki Wasi?

Cuadro 9



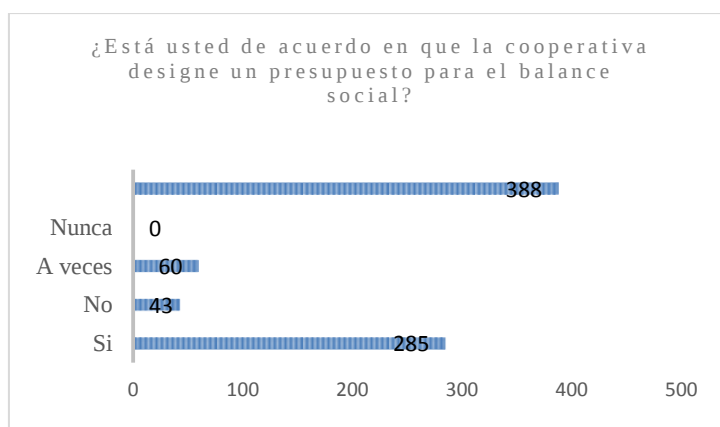
Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Se lo debe aplicar porque como su nombre lo dice, responsabilidad responder a las necesidades de la gente menos protegida, es decir primero con los clientes internos y luego con los clientes externos.

4.3.1.5 ¿Cree usted que la Responsabilidad Social se debe aplicar en la Cooperativa Kullki Wasi?

Cuadro 10



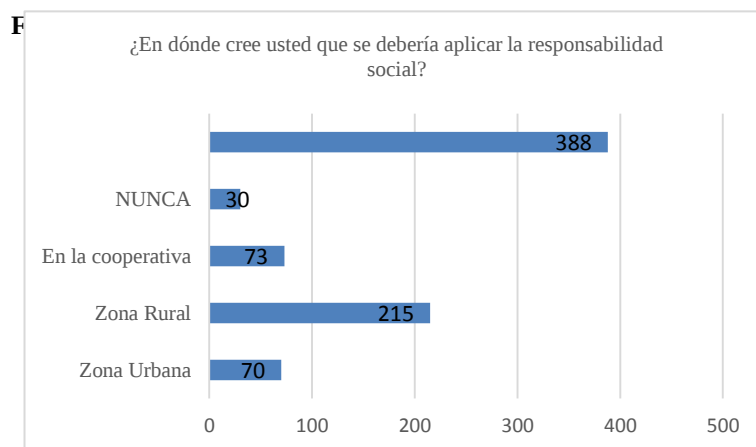
Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Dentro de la institución se maneja la misión y visión la responsabilidad social como una obligación, quizás por el mismo hecho de que se enfoca en los créditos entregados diariamente a los socios, porque de esta manera también se puede analizar como responsabilidad social, cuando se entrega un crédito a una persona, familia, también se está pensando en el crecimiento mutuo, es decir una ayuda directa para el crecimiento familiar.

4.3.1.6 ¿En dónde cree usted que se debería aplicar la responsabilidad social?

Cuadro 11



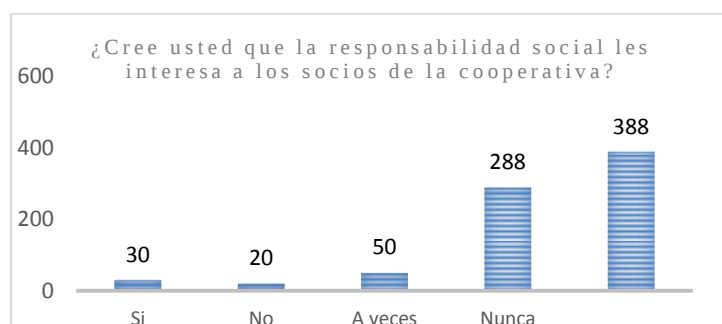
Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

La responsabilidad social, como su nombre lo indica se debe aplicar en los lugares más necesitados desde con un previo estudio, un análisis, para crear la parte logística en cada uno de los sectores beneficiados y las familiar que recibirán este beneficio de parte de la institución.

4.3.1.7 ¿Cree usted que la Responsabilidad Social les interesa a los socios de la cooperativa?

Cuadro 12



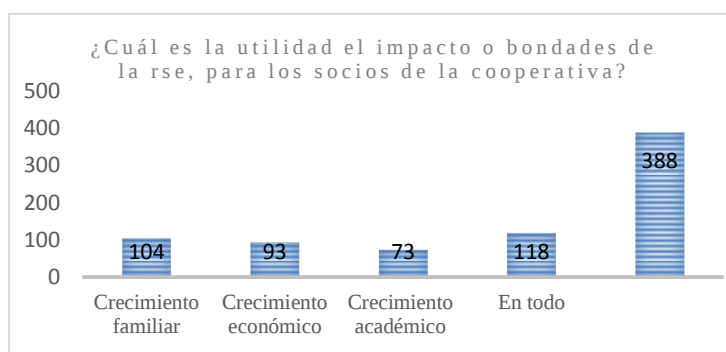
Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

La apreciación que se puede visualizar en esta pregunta, es porque nunca la institución ha realizado o ha venido haciendo responsabilidad social, la falta de compromiso de parte de los personeros de la cooperativa o de pronto la falta de un del personal adecuado, pero con estas encuestas se pretende crear un departamento el mismo que dirija y pueda manejar de una forma profesional.

4.3.1.8 ¿Cuál es la utilidad el impacto o bondades de la RSE, para los socios de la cooperativa?

Cuadro 13



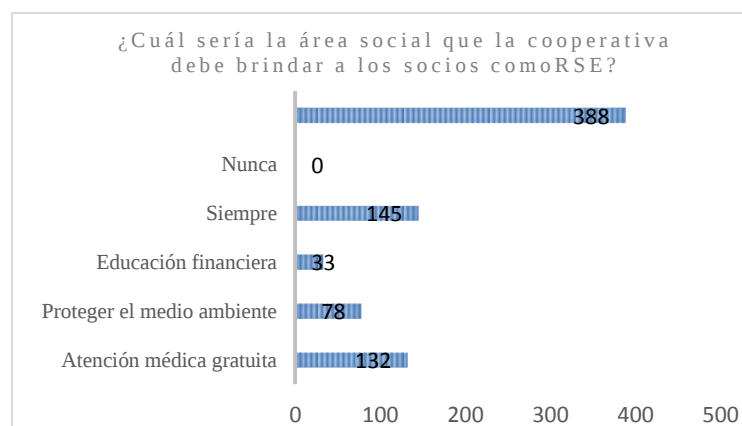
Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Al implementar la institución esta política o un manual de RSE, implica un mayor diálogo y sinergia entre los actores, incluyendo al personal de la cooperativa para un mejoramiento continuo en las acciones a realizarse en lo referente a RSE, orientada al desarrollo y crecimiento de los socios y clientes, basado en un diagnostico responsable, cumpliendo de esta manera la ética sus valores y creando un clima laboral lleno de oportunidades.

4.3.1.9 ¿Cuál sería la área social que la cooperativa debe brindar a los socios como RSE?

Cuadro 14



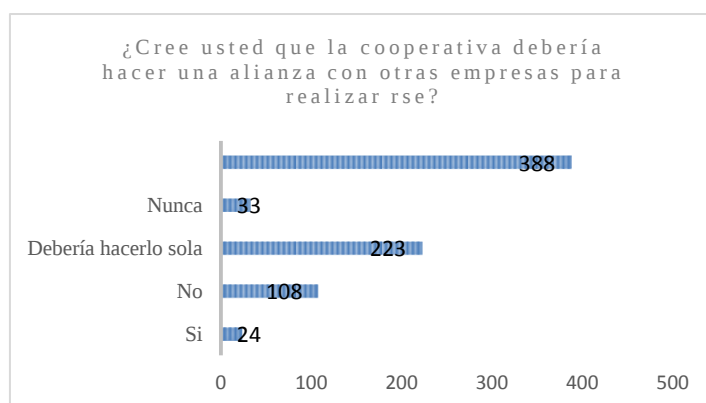
Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Los socios ven y sienten que el mundo está cambiando y debe cambiar, se entusiasman a menudo por las iniciativas en pro del desarrollo humano y sostenible de la cooperativa, desean que el beneficio social tenga un sentido no solo corporativo, si no, como su nombre lo indica responsabilidad social, dirigido a los sectores que más lo necesitan y a la gente de bajos recursos económicos.

4.3.1.10 ¿Cree usted que la cooperativa debería hacer una alianza con otras empresas para realizar RSE?

Cuadro 15



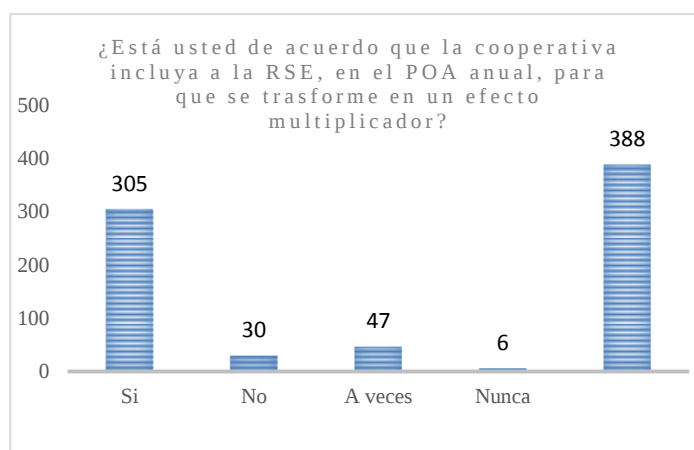
Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

El llevar a cabo un evento de tan importancia para la cooperativa como la RSE, significa que de pronto se pueda pedir ayuda a empresas que lo han venido haciendo con una cierta experiencia y datos reales, en el tema de responsabilidad social, lo que significa que se debe contar con una serie de datos históricos, de empresas que lo han venido haciendo de una permanente, en diferentes ciudades del país dentro y fuera del Ecuador, para no cometer errores, y optimizar recursos.

4.3.1.11 ¿Está usted de acuerdo que la cooperativa incluya a la RSE, en el POA anual, para que se transforme en un efecto multiplicador?

Cuadro 16



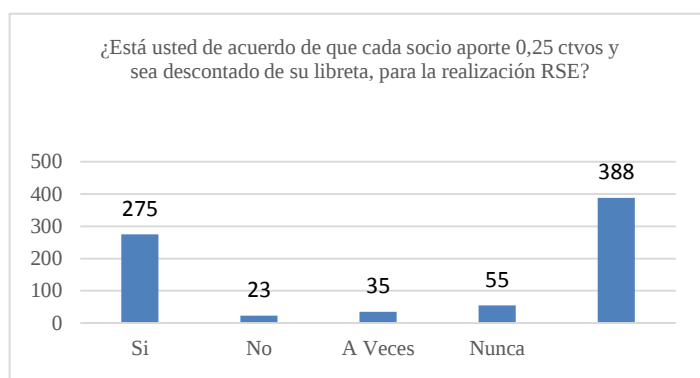
Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

El hecho de que la cooperativa escuche a los clientes se convierte en una prioridad, por ello se va a contar con diversos canales de comunicación, para que los socios y clientes puedan contactarse así: Atención al cliente, cajas, redes sociales, encuestas fuera de la cooperativa, focus groups, buzón de sugerencias.

4.3.1.12 ¿Está usted de acuerdo de que cada socio aporte 0,25 ctvs. y sea descontado de su libreta, para la realización RSE?

Cuadro 17



Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

La colaboración es mutua de parte de los socios de la cooperativa quienes sin escatimar ningún esfuerzo, están de acuerdo en aportar con un granito de arena para la realización de la RSE, al mismo la institución hará lo suyo aportar un % más alto, el mismo que será de acuerdo a los activos que maneja y será incluido en el balance social de la institución.

4.3.1.13 Encuesta a los clientes internos 125 empleados de la cooperativa con una muestra de 95 socios

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

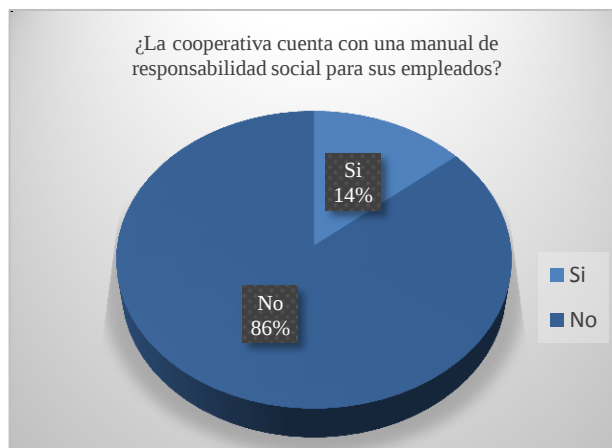
Tabla 3 aplicación de la fórmula de la muestra

SIMBOLOGÍA	DETALLE	VALORES
Z	Nivel de confiabilidad	95%
P	Probabilidad de ocurrencia	0,50%
Q	Probabilidad de no ocurrencia	0,50%
N	Población	125
e	Error de muestreo	5%
n	muestra	95

Fuente: Elaboración propia

4.3.1.14 ¿La cooperativa cuenta con una manual de responsabilidad social para sus empleados?

Cuadro 18



Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Este documento es muy importante para la institución y de gran beneficio para el talento humano, de esta manera será posible un equilibrio para la vida laboral del personal, es decir para que exista una buena comunicación entre las partes, en el tema de responsabilidad social.

4.3.1.15 ¿La cooperativa se preocupa equitativamente de hombres y mujeres en la igualdad de los salarios en sus empleados?

Cuadro 19



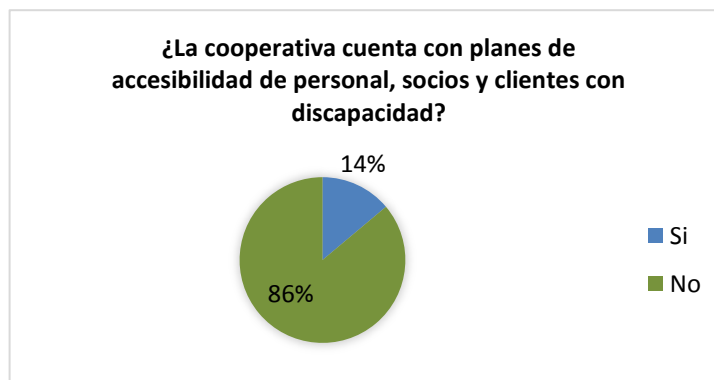
Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Desde hace mucho tiempo atrás, en las empresas no ha existido la equidad de género, lo que conlleva a una discriminación en las mujeres y en los cargos que realiza en una empresa, esto va de la mano también en la responsabilidad social con el cliente interno, el cual se debe tomar muy en cuenta.

4.3.1.16 ¿La cooperativa cuenta con planes de accesibilidad de personal, socios y clientes con discapacidad?

Cuadro 20



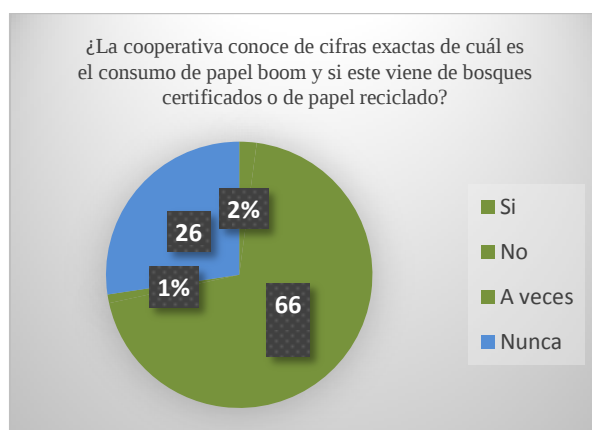
Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Luego de haber realizado la encuesta sobre las rampas que deben tener institución, de acuerdo a las normas de seguridad, se ha tomado muy en cuenta en brindar una atención a los clientes internos y externos en el tema de accesibilidad a las oficinas de la cooperativa, de esta manera contribuye al buen uso de las instalaciones en cada una de las ciudades que tiene sus agencias a nivel nacional.

4.3.1.17 ¿La cooperativa conoce de cifras exactas de cuál es el consumo de papel boom y si este viene de bosques certificados o de papel reciclado?

Cuadro 21



Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Uno de los aspectos fundamentales de la responsabilidad social, es cuidar el medio ambiente a través del ser humano, promoviendo y favoreciendo al cuidado de los bosques, por el consumo de papel y cartón, estas acciones coadyuvan en la prolongación de un mejor futuro en todas las regiones del planeta.

4.3.1.18 ¿La cooperativa premia semestralmente y anualmente a su talento humano para motivar su conducta responsable?

Cuadro 22



Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Muchos señalan que la responsabilidad social debe ser parte del trabajo diario en los trabajadores en la cooperativa, porque merecen ser motivados de una manera práctica es decir, que cumplan su trabajo según el horario establecido, y motivado por su desempeño en los resultados obtenidos, vale la pena realizar este tipo de actividades con el afán de crear una fidelización permanente.

4.3.1.19 Compromiso y dialogo con diferentes áreas, para la realización de la Responsabilidad Social en la Cooperativa Kullki Wasi Ltda

Cuadro 23



Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Para incluir a los colaboradores, socios y clientes, medio ambiente, conocer las expectativas e intereses, se va a realizar periódicamente, una encuesta en el clima organizacional.

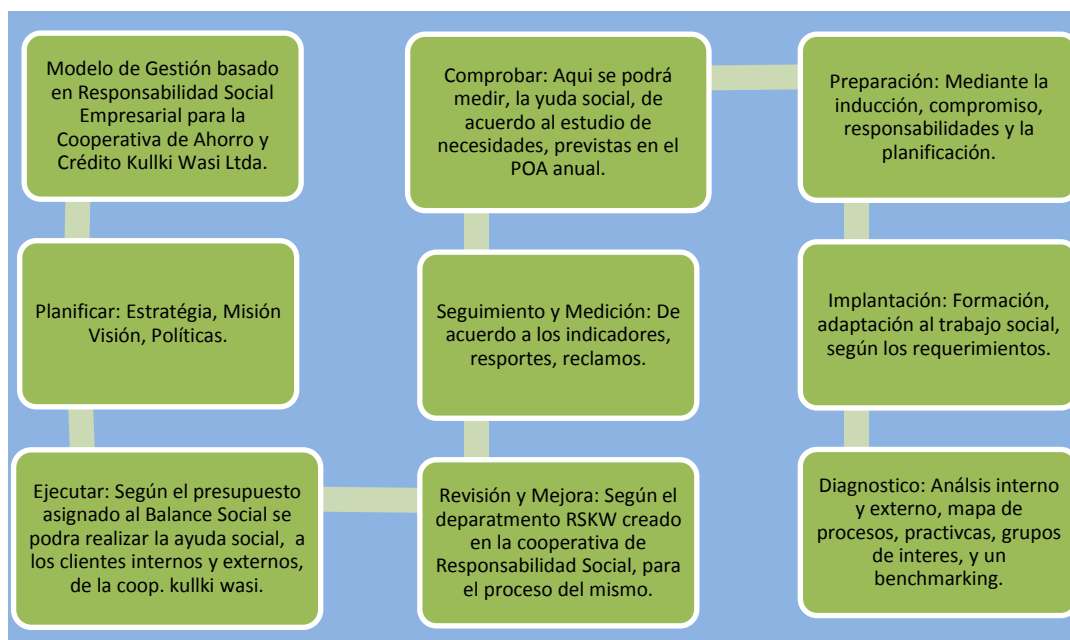
Los resultados de dicha encuesta serán analizados por un comité especial del área de talento humano, marketing, negocios, auditoria, gerencia, a nivel de cada departamento para entender las necesidades encontradas, de esta manera poder cumplir la responsabilidad social con el cliente interno, externo, comunidad, y medio ambiente.

Capítulo 5

Resultados

5.1. Modelo de Gestión basado en Responsabilidad Social Empresarial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda

Cuadro 24: Modelo de gestión RSEKW



Fuente: Elaboración propia

Responsabilidad Social Empresarial es, en definitiva, una herramienta de gestión para establecer relaciones estables con las diversas partes interesadas para servir como elemento diferenciador frente a otras empresas, mejorando la reputación de la cooperativa, la fidelidad de los socios, clientes y empleados.

El presente proyecto basado esencialmente en Responsabilidad Social Empresarial por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, realizado con diversas razones por las cuales la institución se interesa cada vez más en incluir la ayuda social en socios y clientes internos y externos, de interés en la gestión cooperativista, contribuyendo al desarrollo sostenible de carácter social.

El medio ambiente se ha convertido en un tema imprescindible para la institución en pro de la sostenibilidad, sin embargo, la existencia y aplicación de una política integral en materia de

responsabilidad social empresarial, aún está poco entendida en la institución y en organismos empresariales de nuestro país, y mucho menos entre las sociedades cooperativas, a pesar de todo, se viene desarrollando de manera informal, prácticas socialmente responsables.

Explícitamente la cooperativa realiza políticas de responsabilidad social, tales como los sistemas de participación o en la integración de los interlocutores sociales.

Consciente de esta importancia y de sus potenciales ventajas, el sector financiero está impulsando decididamente la aplicación de la responsabilidad social entre las instituciones financieras del país, como lo demuestra la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la misma que está enviando comunicados a todas las diferentes cooperativas del país, para que incluyan en sus presupuestos anuales, el balance social de sus instituciones, de acuerdo a sus activos.

La Cooperativa Kullki Wasi una institución indígena como Responsabilidad Social Empresarial, está comprometida, con la ayuda social que puede hacer llegar de sus socios y clientes, esta consistencia se expresa en el programa del Buen Vivir o Sumak Kawsay del gobierno nacional, es fundamental destacar el cambio que va a realizar la institución para crear un presupuesto para la realización de la ayuda social al cliente interno y externo.

Comenzaremos a observar esta relación a través de la definición de RSE que se ofrece en el citado Libro Verde de la Comisión Europea (2001), que habla de “la integración voluntaria de las preocupaciones sociales y ecológicas en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con las partes interesadas”. El séptimo principio cooperativo, o de interés por la comunidad, que voluntariamente se dio el sector a sí mismo en la declaración de Manchester de 1995, es una prueba inequívoca de ese

sentido de responsabilidad social que impregna la identidad cooperativa: “Al mismo tiempo que se centran en las necesidades y los deseos de los socios, las cooperativas trabajan para conseguir el desarrollo sostenible de sus comunidades, según los criterios aprobados por los socios”.

Asimismo, como se ha dicho, la RSE es la expresión de un posicionamiento ético en el mundo empresarial.

En esta línea, la declaración de la Alianza Cooperativa Internacional antes mencionada asume “los valores éticos de la honestidad, la transparencia, la responsabilidad y la vocación social”, que los socios cooperativos hacen suyos siguiendo la tradición de los fundadores de este movimiento. Queremos hacer notar, junto a los valores de la responsabilidad y la vocación social que de forma inmediata conectan con la RSE y sus planteamientos, la trascendencia de los otros dos valores mencionados: honestidad y transparencia.

Fuente: El séptimo principio cooperativo, libro verde de la Comisión Europea (2001)

5.1.1 Principios de Responsabilidad Social Empresarial en la Kullki Wasi.

5.1.1.2 Misión 2015 2018

Impulsar el desarrollo socioeconómico de la población rural y urbano marginal en la zona central del país, a través de la prestación de servicios financieros con calidad de atención, honestidad, responsabilidad social y transparencia.

5.1.1.3 Visión 2015 2018

Ser una institución de micro finanzas competitiva y reconocida, como referente en atención a los sectores rurales y urbanos marginales de manera solvente, rentable y sostenible, respetando la identidad y valores culturales de cada pueblo.

5.1.1.4 Valores

5.1.1.5 Labor

Somos un equipo de personas que va más allá de cumplir sus obligaciones, no basta con estar involucrado, es estar siempre dispuesto a aportar para el bien común.

5.1.1.6 Pasión

Somos un grupo de personas siempre predispuesto en toda la acción, entregándonos en lo que hacemos; a través del entusiasmo como un requisito imprescindible para alcanzar el éxito, sentimos pasión por el trabajo, la felicidad profesional es amar lo que uno hace y que, además, te paguen por hacerlo.

5.1.1.7 Excelencia

Hacemos las cosas muy bien, y no buscamos excusas, ni razones para demostrar que no se pueden hacer, La pasión por la excelencia es nuestra capacidad de amar los valores de orden superior para orientar nuestra conducta en buscar la excelencia.

5.1.1.8 Respeto y Honestidad

Valoramos a todos por igual, siempre acatando su autoridad, acogiendo a la verdad; no toleramos bajo ninguna circunstancia la mentira y repugnamos la calumnia y el engaño; siempre Orientamos al socio y a los Clientes.

5.1.1.9 Orientación al Cliente

Escuchar, atender, identificar y colaborar en la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades, brindar un servicio con calidad y calidez, que genere fidelidad y confianza mutua para la cooperativa.

5.1.1.10 Innovación

Estar siempre a la vanguardia, permanente en la búsqueda de mejores opciones, para ofrecer nuevos productos, en busca siempre del crecimiento y la rentabilidad.

5.1.1.11 Trabajo en equipo

Trabajamos con estrategias, procedimientos y metodologías para lograr las metas propuestas, a través de la coordinación, la comunicación, la confianza y el compromiso por un objetivo común.

5.1.1.12 Responsabilidad social

El compromiso que asume como institución para contribuir al desarrollo socioeconómico sostenible, por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objetivo de mejorar la calidad de vida.

5.1.1.13 Compromiso

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi es una entidad financiera indígena y privada que impulsa el desarrollo socio económico de la población rural y urbana marginal, especializada en micro finanzas.

Juan Andagana, como gerente un hombre de mucha trayectoria de lucha por la igualdad de derechos y mejorar las condiciones de vida de los seres humanos, principalmente del sector rural

y urbano marginal. Un hombre carismático con su familia y amigo, de responsabilidad en el trabajo.

Aprendió en la vida el sentido de la pobreza en el campo, la injusticia, la desigualdad de derechos, es por ello que trabajó para todos, lo más importante es tener una vida digna, sin discriminación. El buen vivir o Sumak Kausay siempre ha estado en la mentalidad de los pueblos indígenas como eje transversal de la vida del ser humano.

Así nace la idea de formar la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda; una planta de vida en donde cuidamos que vaya creciendo día a día, y de esta manera mañana brindara sus frutos, la construcción del edificio de la cooperativa, se dio por varias necesidades internas y externas con decisiones conjuntas entre directivos y administradores, en donde se ve reflejado la unidad y toma de decisión, así se fue dando forma a cada uno de los pisos, oficinas, con instalaciones de última tecnología para mantener una buena comunicación entre todos a nivel nacional y cada detalle que fueron dando forma al edificio matriz de Kullki Wasi para todos los socios que trabajan mediante ahorros, inversiones y créditos.

La filosofía de Juan Andagana, es la humildad, inteligencia, valor y corazón, nada es imposible, todo está en la mente de cada persona sea hombre, mujer, porque todos somos iguales, así como escalar un nevado, contra el frío, lluvia, arena, el hombre se enfrenta a los límites de la montaña a llegar a lo más alto guiando siempre al resto.

5.1.2 Priorización de grupos de interés aplicados en la Cooperativa Kullki

Wasi: La Responsabilidad Social Empresarial es, en definitiva, una herramienta de gestión para establecer relaciones estables con las diversas partes interesadas para servir como elemento diferenciador frente a otras empresas, mejorando la reputación de la cooperativa, la fidelidad de los socios, clientes y empleados.

Es un compromiso voluntario para el desarrollo de la sociedad, esto genera efectos positivos en los grupos de interés, internos y externos, la cuestión clave a delimitar de cara a los objetivos del presente trabajo, es la utilidad que tiene para la cooperativa la adopción de prácticas responsables, y sobre todo qué impacto tiene, sobre el éxito competitivo.

En esta base y tomado como referencia teórica, se propone que la RSE, tiene un efecto directo positivo en dimensiones, como el éxito competitivo de la cooperativa, y la reputación corporativa de la institución,

El presente proyecto basado esencialmente en Responsabilidad Social Empresarial por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, realizado con diversas razones por las cuales la institución se interesa cada vez más en incluir la ayuda social en socios y clientes internos y externos, de interés en la gestión cooperativista, contribuyendo al desarrollo sostenible de carácter social.

5.1.3 Responsabilidad Social Empresarial - Filantropía de Kullki Wasi

La Responsabilidad Social Empresarial se puede entender entonces, como un conjunto de prácticas que asumen las empresas con la finalidad de armonizar y lograr un equilibrio entre las dimensiones de rentabilidad económica, derechos humanos, bienestar social y protección ambiental. De esta manera se pretende que las empresas contribuyan, conjuntamente con el Estado y la sociedad civil, a la construcción de una sociedad más justa, equitativa y sustentable.

La responsabilidad social exige coherencia, entre el discurso y la acción, aquí hacemos una comparación entre:

Tabla 4: Responsabilidad Social Empresarial - Filantropía de Kullki Wasi

Responsabilidad Social Empresarial	Filantropía Kullki Wasi
Es una política de la empresa.	Es una política de personas: el gerente, empleados y los socios.
Es una acción permanente, es un modo de actuar y de hacer empresa.	Es una acción de carácter puntual.
Es un compromiso formal de carácter voluntario, sujeto a evaluación y control social.	Es una acción voluntaria no sujeta a evaluación ni control social.
Tiene una dimensión externa e interna.	Tiene una dimensión sólo externa e interna.
Se basa en principios éticos. El reconocimiento de los empleados y sus derechos.	Se basa en principios altruistas, como la solidaridad.
Se orienta a personas (sus trabajadores, proveedores, clientes), y a la comunidad sociedad en general.	Se orienta a socios. Clientes internos y externos, con la misma sociedad, como ayuda solidaria.
Tiene y se busca un impacto económico en la empresa: mayor productividad, mayores ventas, mayores ganancias.	No tiene ni se pretende un impacto económico en la cooperativa.
Apunta a generar una relación virtuosa entre las empresas y entre la empresa, la comunidad, el gobierno, la sociedad y el medio ambiente.	No busca generar una relación virtuosa en la cadena productiva, ni con la sociedad y sus agentes.
Los recursos financieros destinados al financiamiento de la acciones de responsabilidad social, provienen del presupuesto de la empresa.	Los recursos financieros que se destinan a las acciones filantrópicas, provienen de las utilidades.

Fuente: Elaboración propia

5.1.4 Comité de Responsabilidad Social

El órgano representativo y colegiado del conjunto de los trabajadores de la cooperativa, deberá constituirse, de acuerdo al manual operativo, el comité de la institución, estará compuesto de la siguiente manera:

El señor gerente, jefe financiero, recursos humanos, jefe de marketing, y jefe de negocios.

De entre sus miembros, se elegirá, un presidente y un secretario del comité y elaborarán su propio reglamento de procedimiento, remitiendo copia del mismo a la asamblea de representantes de la cooperativa.

Será de cuatro años, entendiéndose que se mantendrán en funciones en el ejercicio de sus competencias y de sus garantías hasta tanto no se hubiesen promovido y celebrado nuevas elecciones.

Las sustituciones, revocaciones, dimisiones y extinciones de mandato se comunicarán a la asamblea de representantes, publicándose asimismo en el tablón de anuncios.

Los representantes elegidos vigilarán que se cumpla con lo establecido, en el presente proyecto, para que desde la fecha de su publicación, cumplan con el trabajo encomendado, en favor de los grupos de interés, en este caso, con los beneficios que demanda la ley, en favor de los compañeros de trabajo, clientes internos, y luego con los socios y clientes que lo llamaremos clientes externos.

Así se podrá manejar, de una mejor manera el comité de responsabilidad social en la cooperativa Kullki Wasi, en el presente año.

5.2 Plan de acción anual 2016

5.2.1 Actividades anuales a desarrollarse de Responsabilidad Social en la Cooperativa Kullki Wasi

Es importante que, desde el momento de la recopilación de información necesaria para crear el cronograma de actividades, hasta su representación gráfica, siguiendo cualquiera de los métodos propuestos, se cuente con la participación y planificación de actividades, que se van a realizar en el presente año cuya visión, además de enriquecer el trabajo, evitará perder el tiempo más adelante en efectuar revisiones e introducir cambios que se podrían haber previsto, con esta planificación se podrá manejar de una mejor manera, la responsabilidad social que pretende la cooperativa Kullki Wasi.

5.2.1.1 Actividades del POA anuales

Tabla 5 Actividades del POA 2016

Plan de actividades a realizarse como Responsabilidad Social en la Coop. Kullki Wasi año 2016									
	Tiempo		Febr	Marzo	Mayo	Agos	Sept	Nov	Autorizado: GERENCIA Responsable
	Ciudad	Actividad							
1	Latacunga Machachi	Convenio, cámaras de comercio							Departamento de RSCKW
2	Salcedo	Convenio Patronato Amparo social							Departamento de RSCKW
3	Matriz	Capacitación empleados de la KW							Departamento de RSCKW
4	Riobamba	Campaña médica gratuita							Departamento de RSCKW
5	Pelileo	Conferencia en contra las drogas							Departamento de RSCKW
6	Latacunga	Alas de la alegría FAE							Departamento de RSCKW

Fuente: Elaboración propia

5.2.3 Presupuesto consolidado de responsabilidad social

Se detalla a continuación el presupuesto designado para el presente año, el mismo que está aprobado por el Consejo de Administración, y esta designado al balance social en el 2016.

Tabla 6: Presupuesto consolidado de responsabilidad Social 2016

PRESUPUESTO CONSOLIDADO KULLKI WASI	
POA-PLAN OPERATIVO ANUAL KW 2016 EN RSCKW	
Responsabilidad Social	
O1: Implementar los Procesos para su fiel cumplimiento.	
Ambato, 25 de Febrero 2016	
AGENCIAS	MONTO TOTAL
Latacunga - Machachi	100.000
Salcedo	1000
Capacitación	25.600
Riobamba	14.289
Pelileo	925
Latacunga	2900
Total	144.714

Fuente: Elaborado propia

5.2.4 Monitoreo anual

Tabla 7: Evaluaciones del POA 2016

Monitoreo de la actividades según cada oficina año 2016									%	si/no
	Tiempo		Febre	Marzo	Mayo	Agos	Sept	Nov	Evaluación %	Evaluación %
	Ciudad	Actividad							Si cumplió	No Cumplió
1	Latacunga Machachi	Convenio, cámaras de comercio							100%	SI
2	Salcedo	Convenio Patronato Amparo social							100%	SI
3	Matriz	Capacitación empleados de la KW							100%	SI
4	Riobamba	Campaña médica gratuita								
5	Pelileo	Conferencia en contra las drogas								
6	Latacunga	Alas de la alegría FAE								

Fuente: Elaboración propia

La cooperativa Kullki Wasi, en el mundo de hoy toma la importancia que tiene en el sector cooperativo, para desarrollar la responsabilidad social empresarial, en el presente año, en los sectores a continuación se detalla en el presente modelo, y cumplir con la importancia que tiene este tema de ayuda social, dirigido a la comunidad, empleados, clientes internos y externos.

5.3 Desarrollo de las actividades en cada una de las agencias, como Responsabilidad Social en la Coop. Kullki Wasi en el año 2016

5.3.1 Febrero Agencia Machachi-Latacunga

Convenio Cámaras de Comercio

Realizar convenios con instituciones privadas, para crear mayor lazos de amistad entre entidades que dan un servicio y buscan el engrandecimiento de un sector, cantón o provincia, como responsabilidad social, para luego compartirlo.

Se ha conformado una alianza entre las Cámaras de Comercio de Latacunga y Machachi con los presidentes de las mismas, para que envíen a los socios a realizar créditos, inversiones y utilicen los servicios financieros de la cooperativa, y de esta manera impulsar el crecimiento,

sostenible en operaciones productivas y conseguir más rentabilidad para las dos instituciones y sus socios.

Con estas alianzas se quiere demostrar a los clientes la manera más eficiente de impulsar el cambio en sus familias conociendo la experiencia de empresas exitosas.

Todo lo que genere crecimiento a las microempresas, entregándoles microcréditos de montos bajos de hasta \$ 3000 dólares sin base y con un garante, para luego realizar un seguimiento a todos los asociados de las cámaras de comercio para ver cómo se lleva a cabo el desarrollo económico, en cada uno de sus emprendimiento y de esta manera cumplir, con lo que dice el ente de control la SEPS.

El convenio prevé satisfacer las relaciones entre ambas instituciones a través de la entrega de créditos para impulsar el desarrollo y crecimiento de familias, las mismas que necesitan ser entes productivos y aptos para ser sujetos a beneficios que se les pueda brindar como institución financiera.

Durante el desarrollo de estos convenios en las ciudades en mención, las cámaras de comercio, podrán impulsar una serie de beneficios para agremiados en menos tiempo, con una verdadera responsabilidad social.

Se requiere un presupuesto para poner en marcha este proyecto, en la entrega de microcréditos de \$ 3000 cada uno, el mismo que sella Kullkisito del feriante, los mismos que serán entregados, con un presupuesto de \$ 100.000 dólares, a lo socios quienes recibirán una capacitación, de sobreendeudamiento, educación financiera, y cómo manejar e invertir el dinero.

Tabla 8: Presupuesto Latacunga, Machachi

#	Detalle	Valor unitario	Valor total
1	Agencia Latacunga, convenio	50.000	50.000
2	Agencia Machachi, convenio	50.000	50.000
	Total		100.000

Fuente: Elaboración propia

5.3.2 Marzo Agencia Salcedo

Convenio de Responsabilidad Social Kullki Wasi, con el Patronato de Amparo Social en Salcedo

La responsabilidad social corporativa, es una medida que las empresas toman de forma voluntaria para contribuir con la sociedad y el medio ambiente. Se basa en la idea de combinar la prosperidad económica con la calidad del medio ambiente y el bienestar social en el que se desenvuelve. Este tipo de actividades ayudan al posicionamiento de la cooperativa en la mente de la sociedad dándose a conocer por las actividades de interacción tanto con la colectividad y con el medio ambiente.

La Cooperativa Kullki Wasi plantea el proyecto de responsabilidad social donde se reflejara el interés que tiene la institución en el entorno en el que se desenvuelve.

La agencia de Salcedo realizará una donación de 5 contenedores de metal en forma de botella, los cuales serán entregados al como donación al Patronato Municipal de Amparo Social, los mismos que serán ubicados en lugares estratégicos para la recolección de botellas y recipientes plásticos, los fondos a recaudarse serán en beneficio del patronato para que realice ayuda social a los diferentes sectores del cantón.

Kullki Wasi de esta manera realiza dos gestiones importantes en la ciudad de salcedo, primero cuida el medio ambiente y realiza responsabilidad, porque con la donación de estos botellones ubicados en lugares estratégicos, en donde existe un tránsito de gente alto descontaminara los desechos, y la gente depositara sus recipientes plásticos en los mismos, sabiendo que además con estos fondos se va a contribuir a una obra social que lo viene realizando en Patronato en beneficio de quienes más lo necesitan.

Presupuesto

Se requiere para poner en marcha este proyecto será de la cantidad de \$ 1.000 para la fabricación de 5 contenedores metálicos en forma de botella con una dimensión de 2,50 metros de altura y de ancho una circunferencia de 1,50 metros, con la respectiva señalética, 4 soportes que estarán soldados en forma de pata con una altura de 10 cm, para que pase el agua no se filtre y se pueda oxidar, tres orificios los mismos que tienen un diámetros para que pueda ingresar las botellas, al recipiente.

Tabla 9: Presupuesto Salcedo

#	Detalle	Valor unitario	Valor total
5	Botellones metálicos	200	1.000
		Total	1.000

Fuente: Elaboración propia

5.3.3 Mayo Oficina Matriz

Capacitación Talento Humano de la Cooperativa Kullki Wasi Ltda

Dados los cambios continuos en las diferentes actividades de las instituciones financieras, prácticamente ya no existen puestos de trabajo estáticos, cada persona debe estar preparado para ocupar las funciones que requiera la empresa.

El cambio influye sobre lo que cada persona debe saber, y también sobre la forma de llevar a cabo las tareas.

Una de las principales responsabilidades sociales de la cooperativa es la supervisión del talento humano, es adelantarse a los cambios previendo demandas futuras de capacitación, y hacerlo según las aptitudes y el potencial de cada persona.

La organización invierte recursos con cada colaborador al seleccionarlo, incorporarlo, y capacitarlo.

Para proteger esta inversión, la organización deberá conocer el potencial de sus hombres y mujeres que trabajan y dan el aporte a la institución con su talento humano.

Esto permite saber si cada persona ha llegado a su techo laboral, o puede alcanzar posiciones más elevadas.

También permite ver si hay otras tareas de nivel similar que puede realizar, desarrollando sus aptitudes, mejorando el desempeño de la cooperativa.

Otra forma importante en que la organización protege su inversión en recursos humanos es por medio del planeamiento de carrera. Estimula las posibilidades de crecimiento personal de cada colaborador, y permite contar con cuadros de reemplazo.

La capacitación, aunque está pensada para mejorar la productividad de la institución, tiene importantes efectos sociales. Los conocimientos, destrezas y aptitudes adquiridos por cada persona no solo lo perfeccionan para trabajar, sino también para su vida.

Son la forma más eficaz en protección del trabajador, en primer lugar porque si se produce una vacante en la cooperativa, puede ser cubierta internamente por otro compañero, mientras más preparado este, fácilmente podrá reemplazar a cualquier departamento que faltare su personal

Las promociones, traslados y actividades de capacitación son un importante factor de motivación y retención de personal. Demuestran a la gente que la cooperativa puede desarrollar una carrera, o alcanzar un grado de conocimientos que les permita su "empleabilidad" permanente.

Presupuesto

Para poner en marcha este proyecto de capacitación al talento humano de la cooperativa, un presupuesto de \$ 200 por cada empleado, como en la institución son 128 personas, recibirán una capacitación de; Protocolo de atención al cliente, e tres grupos los días sábados del mes de mayo.

Tabla 10: Presupuesto Capacitación 128 personas de KW

#	Detalle	Valor unitario	Valor total
128	Empleados de la cooperativa, para que reciban una capacitación, con el tema Protocolo de Atención al cliente interno y Externo.	200	25.600
		Total	25.600

Fuente: Elaboración propia

5.3.4 Agosto Oficina Riobamba

Campaña médica gratuita

Como parte del programa de responsabilidad social y cumpliendo con el compromiso asumido con los socios y clientes de la cooperativa Kullki Wasi, se va realizar la campaña médica gratuita en la ciudad de Riobamba en la agencia que está ubicada en el sector del mercado la Condamine, para que sean atendidas unos 400, pacientes de diferentes edades, siendo el único objetivo prevenir y diagnosticar enfermedades en la población a través de consultas médicas y entrega de medicinas básicas gratuitas a todas las personas que va a ser atendidas, y de esta manera se busca evitar la automedicación, estamos seguros de poder trabajar y cumplir con la responsabilidad social, dirigido a los socios de la institución, para contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida y salud de la población del cantón Riobamba.

Para esto se va a realizar una difusión en medios masivos, radio, prensa televisión, flayrs, pancartas, para tener una masiva concurrencia de las personas a ser atendidas.

La creación de este programa de responsabilidad médica social a favor de la población más vulnerable, para aquellas personas que no cuenta con los recursos económicos necesarios para acceder a un servicio privado de salud de alta calidad.

Como parte de ese compromiso solidario se han realizado, una encuesta de que chequeo necesita la población en mención; y lo que se pretende brindar en atención médica es, atención del niño sano de 5 meses a 12 años de vida, Control de la Glucosa, desparasitación niños y adultos, control de la Osteoporosis, y presión Arterial.

Para esto se pretende contratar a 6 médicos según su especialidad, 10 enfermeras, las mismas que controlaran el registro de los mismos, la entrega de medicinas y los resultados para cada paciente, todo esto será totalmente gratuito, costo que asumirá la cooperativa como responsabilidad social, y ubicado en el presupuesto anual del balance social.

La fecha está prevista para el 15 de agosto en las instalaciones de la agencia de la cooperativa Kullki Wasi en la ciudad de Riobamba, aquí no solo se atenderá a las personas provenientes del centro, sino también de los sectores rurales y urbanos marginales que tiene el cantón, desde las 08h00 de la mañana hasta las 18h00, en horario interrumpido, para de esta manera poder evacuar a los socios y no socios, clientes y más personas que acudan a este llamado de la cooperativa.

Tabla 11: Presupuesto: Campaña Médica gratuita.

#	Detalle	Valor unitario	Valor total
6	Médicos	300	1800
6	Enfermeras	50	300
	Medicinas	8789	8789
6	Medios de comunicación	400	2400
5	Pancartas	150	750
5000	Flyrs	0,05	250
	Total		14289

Fuente: Elaboración propia

5.3.5 Septiembre Agencia Pelileo

Conferencia a la juventud entre los 12 y 18 años, de Salasaka en contra de la Drogadicción, Suicidio, y el Alcoholismo

Los adolescentes de esta época pueden estar comprometidos en varias formas con el alcohol y las drogas legales o ilegales.

Es común el experimentar con el alcohol y las drogas durante la adolescencia, desgraciadamente, con frecuencia los adolescentes no ven la relación entre sus acciones en el presente y las consecuencias del mañana. Ellos tienen la tendencia a sentirse indestructibles e inmunes hacia los problemas que otros experimentan. El uso del alcohol o del tabaco a una temprana edad aumenta el riesgo del uso de otras drogas más tarde.

Algunos adolescentes experimentan un poco y dejan de usarlas o continúan usándolas ocasionalmente sin tener problemas significativos, otros desarrollan una dependencia, usarán luego drogas más peligrosas y se causarán daños significativos a ellos mismos y posiblemente a otros.

La cooperativa Kullki Wasi, como responsabilidad social preocupada por la juventud de este importante sector, realizó un estudio en la parroquia de Salasaka, en donde existe un alto índice de suicidio, quizá por la migración de sus padres a otros países, por su situación económica, por amoríos, desde tan jóvenes, o quizá por:

- con un historial familiar de abuso de sustancias
- que están deprimidos
- que sienten poco amor propio o autoestima
- que sienten que no pertenecen y que están fuera de la corriente

Por ello, en convenio con la Universidad Técnica de Ambato y la facultad de Ciencias Médicas, Policía Nacional y su departamento de Antinarcóticos, aplicará una charla con profesionales de cada área, para brindar una capacitación de concientización a los jóvenes, comprendidos entre las edades de 12 a 18 años, evento que se realizara en la casa comunal de la misma parroquia, con un espacio físico para 500 participantes.

La adolescencia es el tiempo de probar cosas nuevas, los adolescentes usan el alcohol y las otras drogas por varias razones, incluyendo la curiosidad, para sentirse bien, para reducir el estrés,

para sentirse personas adultas o para pertenecer a un grupo. Es difícil el poder determinar cuáles de los adolescentes van a experimentar y parar ahí, y cuáles van a desarrollar problemas serios. Los adolescentes que corren el riesgo de desarrollar problemas serios con el alcohol y las drogas.

Esta conferencia está prevista para el 10 de septiembre desde las 09h00 de la mañana hasta las 16h00, con el apoyo del señor gobernador y tenencia política del mismo sector.

Tabla 12: Presupuesto: Conferencia a la Juventud entre los 12 y 18 años, de Salasaka en contra de la Drogadicción, Suicidio, y el Alcoholismo.

#	Detalle	Valor unitario	Valor total
1	Trasporte docentes exponentes	100	100
550	Refrigerios para jóvenes y exponentes	1,5	825
		Total	925

Fuente: Elaboración propia

5.3.6 Noviembre Agencia Latacunga

Alas de la alegría en convenio con la FAE

Alas para la Alegría, es parte de un programa denominado en beneficio de los más pequeños, es decir de niños comprendidos entre 6 a 12 años, es una iniciativa de la Fuerza Aérea del Ecuador, en apoyo a la comunidad, que anualmente permite volar a niños de escasos recursos económicos, desde luego hay que realizar las gestiones necesarias, en la FAE.

La cooperativa Kullki Wasi, pensando en el bienestar de los niños del cantón Latacunga, está programando el evento, Alas de la alegría para que sean beneficiados 500 niños de los sectores, rurales y urbanos marginales de este cantón, como responsabilidad social, el objetivo es apoyar a niños de escasos recursos económicos y que posiblemente les sea muy difícil tener la posibilidad de subirse a una de estas aeronaves.

Para este vuelo que es parte de este proyecto, la FAE tiene dos aviones: un Boeing 727 y un Caza. El último se utilizó para los recorridos que se cumplieran en esta ciudad.

Para algunos será un sueño cumplido, para otros, una experiencia inolvidable, que lo podrá hacer realidad la cooperativa, sin pensar dos veces para los más pequeños de esta ciudad, en donde

todavía existe el malestar del volcán Cotopaxi y quienes tuvieron que salir, abandonando sus hogares, en este recorrido que va hacer desde el aeropuerto de Latacunga, hasta quito y de retorno a Latacunga, tendrá una duración en el aire por más de 45 minutos en las alturas, se prevé este vuelo, la mañana del viernes 18 de noviembre del presente año.

Para la cooperativa Kullki Wasi será un regalo de navidad adelantado, para todos los niños, ya para algunos de ellos ni siquiera pueden subirse a un bus, ya que su transporte común es en el lomo de un caballo, pero la institución, pensando en el bienestar y experiencia de los chicos, la cooperativa lo va hacer realidad.

Tabla 13: Presupuesto Alas de la Alegría en convenio con la FAE.

#	Detalle	Valor unitario	Valor total
600	Refrigerios	1,5	900
4	Buses de transporte	50	200
600	camisetas	3	1800
		Total	2900

Fuente: Elaboración propia

5.4 Cumplimiento de las actividades

5.4.1 En el mes de Febrero la Cooperativa Kullki Wasi, con la finalidad de brindar servicios financieros a la población del Cantón Latacunga y Machachi, firma el convenio con las cámaras de comercio de las dos ciudades para la entrega de microcréditos a los socios de las entidades en mención.

5.4.2 En el mes de Marzo se realiza el convenio con el Patronato Municipal de la ciudad de Salcedo, para la entrega de 5 botellones metálicos, para el reciclaje de botellas plásticas, el dinero recaudado será utilizado en beneficios de los más necesitados del cantón por parte del patronato.

5.4.3 En el mes de Mayo se dicta un seminario a todos los empleados de la institución, con el tema Protocolo de atención al cliente, con un presupuesto de \$ 200 por cada empleado.

5.5 Sensibilización: La Cooperativista Kullki Wasi, con la finalidad de brindar servicios financieros a la población rural y urbano marginal, principalmente en apoyar a las personas, microempresas rurales y urbano marginales, donde la mayor parte hasta los actuales momentos son manejados por hombres y mujeres, las mismas que son consideradas como un sujeto pasivo,

de poca valoración de pensamientos y toma de decisión en los aspectos social, económica, política, sin tomar en cuenta que el papel de las familias, es fundamental en la producción artesanal y agrícola, como parte de la economía familiar.

Para fortalecer estos nexos de engranaje participativo, la cooperativa entrega microcréditos desde 100 hasta 5000 dólares, para trabajar sin distinción de personas, clase social, política, ni religión, siempre pensando, en superar la crisis económica que los afecta a la ciudadanía del sector rural y urbano marginal.

5.6 Análisis y resultados de las actividades realizadas en el año 2016

Una vez realizado la evaluación del trabajo en donde se debe fomentar alianzas estratégicas, acuerdos bilaterales de cooperación, económica, técnica, productiva, con diferentes entidades, privadas, educativas, para garantizar el desarrollo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, ve a la Responsabilidad Social Empresarial, como un elemento importante en función de los requerimientos, de los diferentes sectores, parroquias, cantones, en todo su accionar en el cantón Ambato, en las zonas rurales y urbano marginales.

La responsabilidad social empresarial tiene que ver como una preocupación por incorporar a las decisiones de la empresa, las necesidades y demandas de todos los actores que, de alguna forma, participan en el proceso productivo, o lo que también se llama, la cadena productiva y de negocio de la cooperativa, tales como; socios, trabajadores, clientes internos y externos, proveedores, y comunidad.

En otras palabras, la responsabilidad social, es una nueva forma de conducir la ayuda social de la institución, cuya particularidad es la búsqueda permanente de una relación virtuosa entre la empresa y la sociedad.

Promover la inserción de sectores olvidados, en la parte social de carácter local que permita articular una política en la institución como lo dice sus valores corporativos y condiciones propias de la institución según su misión y visión para lo cual fue creado, en un proceso participativo en donde se realice una verdadera Responsabilidad Social Empresarial.

Capítulo 6

Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusiones

El presente trabajo desarrollado en una muestra real, de la RSE, que puede constituir como un importante recurso a utilizar por la cooperativa, la RSE va a contribuir al beneficio de los clientes internos y externos de la institución, actualmente para un adecuado seguimiento, verificación y comparabilidad, enfocados en los factores económicos, sociales y medio ambientales, así como ir incrementando la respuesta ante las exigencias que implica la responsabilidad social.

La Responsabilidad Social le compete a todas las personas, instituciones, cooperativas de ahorro y crédito, universidades, empresas y gobiernos locales, la responsabilidad moral jurídica, sirve para alcanzar un impacto en la sociedad de los lugares donde más se lo necesita. Se trata de buenas prácticas y pensar en acciones positivas. La Responsabilidad Social transforma a todos en actores para a cumplir un objetivo responsable y humanitario, sin pensar en recibir nada a cambio, sino más bien cumplir con el rol social.

La Responsabilidad Social Empresarial, debe de ser puramente discursiva del tema de la responsabilidad social, resulta inconsistente si la empresa que adscribe a sus principios y valores no es capaz de definir una plataforma interna sobre la cual construir esa imagen. Para ello hace falta una visión crítica de la situación general de los trabajadores dentro de la empresa, apuntando hacia un real cuidado de la calidad de vida del trabajador.

Una empresa con una definición ética de su actuar debe aceptar su responsabilidad en cuanto a los estándares de vida de sus trabajadores, abordando aspectos tales como: beneficios salariales, condiciones de higiene y seguridad en el trabajo, seguridad del empleo, participación en la organización sindical, horas de trabajo, respeto y reconocimiento de derechos, seguridad social.

En este sentido, llaman la atención ciertas falencias existentes en varias empresas, en cuanto por ejemplo al salario y al trato laboral.

En muchos casos resulta insuficiente el criterio que utilizan las empresas para el cálculo de sus remuneraciones “al nivel del mercado”, siendo de público conocimiento que en muchos

casos esos parámetros no aseguran condiciones de vida dignas, ni la satisfacción de las necesidades básicas de los trabajadores y de sus familias.

Definido estos elementos, se diseña la estrategia que la empresa va a implementar bajo el cual se define la visión y misión de la empresa, las políticas y procedimientos, que regirán en el accionar, el modelo de gestión se convierte en la nueva cultura de la institución.

6.2. Recomendaciones

La aplicación de los principios de la responsabilidad social en el ámbito interno de las empresas, implica no sólo el reconocimiento y respeto de los derechos laborales establecidos en la legislación, sino que un paso adelante, un esfuerzo por invertir en las personas, por incorporarlas a las decisiones, de políticas y estrategias internas de responsabilidad social.

Sin embargo, el estudio muestra que los esfuerzos de las empresas están puestos básicamente en el desarrollo de una cultura organizacional, cuyos principios, valores y declaraciones (sustentabilidad, transparencia, calidad de servicio) perfectamente funcionales a sus objetivos, la competitividad y el marketing, son transmitidos a los trabajadores. “Aquí lo que hay, es un compromiso de alinear a todo el contingente humano, a los colaboradores, con principios, con valores, con la misión y visión de la empresa.

En otras palabras, los trabajadores asumen estos valores y principios por “imposición” y no como una decisión reflexionada y aceptada libremente, producto de una discusión colectiva con los distintos estamentos de la empresa. Esta estrategia empresarial de definir y establecer una cultura institucional desde los niveles superiores, no es coherente con los principios de participación, de respeto a las personas y sus derechos de buen trato laboral, que define y señala la corriente responsabilidad social para el ámbito interno de la empresa.

La Inversión social que va a realizar la Cooperativa Kullki Wasi será una parte importante dentro la estrategia de responsabilidad social empresarial, porque la cooperativa, llega a la conclusión que debe ser parte integral en la solución de los problemas sociales; la inversión social es una consecuencia de la aplicación de su misión y visión, que puede solucionar una parte de los problemas en una comunidad, barrio, o sector con productos y servicios, en beneficio de los sectores rurales y urbanos marginales.

La cooperativa lo que lo desea hacer es cumplir con su rol social.

REFERENCIAS

- Antolín, M. N., & Gago, R. F. (2004). Responsabilidad social corporativa: la últiinnovación en management.
- Andreu, L., Bigné, E., Chumpitaz, R., & Swaen, V. (2005). Percepción de la responsabilidad social corporativa: un análisis cross-cultural. *Universia Business Review*.
- Caro Castro, V. (2015). Responsabilidad social empresarial en las cooperativas de ahorro y crédito en Chile. In IX Congreso RULESCOOP.
- Carrasco, I. (2005). La ética como eficiencia: la responsabilidad social en las cooperativas de crédito españolas. CIRIEC-España, revista de economía pública, social y cooperativa.
- Cemborain, E. E. (2011). Responsabilidad social en las cooperativas: igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. *Gizarte Ekonomiaren Euskal Aldizkaria*.
- Correa, M. E., Flynn, S., & Amit, A. (2004). Responsabilidad social corporativa en América Latina: una visión empresarial (Vol. 85). United Nations Publications.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano.
- Da Ros, G. (2001). Realidad y desafíos de la economía solidaria: iniciativas comunitarias y cooperativas en el Ecuador.
- De Ahorro, C. Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista Ltda. (2013). Plan Estratégico.
- Delso, (2001). Responsabilidad social en las cooperativas, igualdad De oportunidades entre hombres y mujeres.
- Del Castillo, C. C., & Parragué, M. M. (2008). Responsabilidad social empresarial. Santiago.
- De Pelkais & Aguirre, (2012). Balance social anual.
- Díaz Llorca, (2010). La Responsabilidad Social en Latinoamérica.
- Díaz, M. Gómez, M. Cruz, S. & Acurio, C. Perspectivas de La Auditoria de Gestión con un enfoque de Responsabilidad Social en el sistema financiero cooperativo ecuatoriano.

Domench, P. A., & Carqués, J. H. (2009). Últimos desarrollos sobre RSE en España, un avance hacia la sostenibilidad.

Del Castillo, C., & Parragué, M. (2008). Responsabilidad social empresarial. Santiago.

Elorriaga, A. M. (2001). Responsabilidad y Balance Social hoy en día: Un reto para las Cooperativas. CIRIEC España: Balance social en la Economía social, 39, 25-50.

Esteban, E. G. (2007). La teoría de los "stakeholders": un puente para el desarrollo práctico de la ética empresarial y de la responsabilidad social corporativa. VERITAS: revista de filosofía y teología, (17), 205-224.

Empresarial, S. (2009). Responsabilidad social empresarial.

Goñi Palacios, E., & Fernández Zabala, A. (2007). Los dominios social y personal del auto concepto.

Global Gender Gap Report, (2008). Responsabilidad social empresarial e igualdad de oportunidades en el empleo altruismo o legalidad.

Hellison, D. (1978). El Modelo de Enseñanza de la Responsabilidad Personal y Social a través del Deporte. Revista de Educación, 341.

Juna, T., & Efraín, D. (2015). Desarrollo de un modelo para la estructuración del balance social en las cooperativas de ahorro y crédito.

Jiménez Prieto, N. (2014). La creciente importancia de las redes sociales en la estrategia de marketing de la empresa, el caso GAM.

Lozano, J. M. (1999): Ética y empresa. Madrid: Trotta.

Martínez, C. (2010). Responsabilidad social empresarial. Una reflexión desde la gestión, lo social y ambiental. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

Maliza Choco, A. R. (2016). La incorporación del balance social a los informes de gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CHIBULEO Ltda., en el periodo 2015.

María Asunción Martínez Román, (2003). La Responsabilidad Social como persona.

Mertens, L. (1998). La gestión por competencia laboral en la empresa y la Formación profesional. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

McWilliams, (2006 – 2008). Importancia que reviste la investigación sobre RSE.

Obtenido http://www.econo.unlp.edu.ar/uploads/docs/balance_social_coop_integral.

Obtenido http://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/RSCONACCOOP/_Responsabilidad

Pozo Bahamonde, J. P. (2016). Interdependencia de la economía social y solidaria y el Estado constitucional de derechos y justicia en la Constitución de Montecristi de 2008.

Pérez-Ruiz, A., & Rodríguez-del Bosque, I. (2012). La imagen de Responsabilidad Social Corporativa en un contexto de crisis económica: El caso del sector financiero en España.

Pallinger, (2002). Principios de mejora en la calidad de vida, servicio en el marco de responsabilidad social orientado a las personas que promuevan su implicación y su potenciación.

Pereira, (2007). La dimensión humana del emprendimiento en Responsabilidad Social.

Pérez Ruiz, A. (2011). Estudio de la imagen de responsabilidad social corporativa: formación e integración en el comportamiento del usuario de servicios financieros. Universidad de Cantabria.

Pérez-Ruiz, A., & Rodríguez-del Bosque, I. (2012). La imagen de Responsabilidad Social Corporativa en un contexto de crisis económica: El caso del sector financiero en España/Corporate Social Responsibility image in a financial crisis context: The case of the Spanish financial industry. *Universia Business Review*.

Responsabilidad Social en el pacto Mundial Shapero, & Méndez R, (2007). La Responsabilidad social acto humano por excelencia.

Serrano, M. M. (2012). La responsabilidad social y la norma ISO 26000. *Revista Arbitrada Formación Gerencial*, 11(1).

SEPS. (2016). Bienvenidos a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Tobón, S. (2008). La formación basada en competencias en la educación superior: el enfoque complejo. México: Universidad Autónoma de Guadalajara.

Resumen Final

Modelo de Gestión basado en Responsabilidad Social Empresarial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

Ing. Fabián Enrique Reyes Gualli

81 Páginas

Proyecto dirigido por: Ing. MBA. Tarquino Fidel Patiño Espín

La cooperativa Kullki Wasi, toma la importancia que tiene en el sector cooperativo, para desarrollar la Responsabilidad Social Empresarial, en el presente año, en los sectores que a continuación se detalla en el presente modelo, y cumplir con la importancia que tiene este tema de ayuda social, dirigido a la comunidad, empleados, clientes internos y externos.

Responsabilidad Social Empresarial es, en definitiva, una herramienta de gestión para establecer relaciones estables con los diversas partes interesadas para servir como elemento diferenciador frente a otras empresas, mejorando la reputación de la cooperativa, la fidelidad de los socios, clientes y empleados.

El presente proyecto basado esencialmente en Responsabilidad Social Empresarial por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.; realizado por diversas razones con las cuales la institución se interesa cada vez más en incluir, la ayuda social en socios y clientes internos y externos, de interés en la gestión cooperativista, contribuyendo al desarrollo sostenible de carácter social.

La Cooperativa Kullki Wasi una institución indígena como Responsabilidad Social Empresarial, está comprometida, con la ayuda social que puede hacer llegar a sus socios y clientes, esta consistencia se expresa en el programa del Buen Vivir o Sumak Kawsay del gobierno nacional, es fundamental destacar el cambio que va a realizar la institución para crear un presupuesto para la realización de la ayuda social, el mismo que beneficiará, y dejara un precedente en su accionar institucional.

APÉNDICES

APÉNDICES A.- Mes de Febrero convenio entre la Cámara de Comercio en Latacunga



CONVENIO

Suscriben el presente Contrato, por una parte la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., Institución legalmente constituida en el Ecuador de conformidad con las leyes representada por Lic. Juan Manuel Andagana Gualo Gerente General de la Cooperativa Kullki Wasi Ltda; institución que realiza intermediación financiera con el público, domiciliada en esta ciudad de Ambato con su agencia en Latacunga representada en este acto por quien suscribe el presente instrumento, parte a la cual en adelante se llamará "LA COOPERATIVA" o "LA INSTITUCION"; y por otra la "CAMARA DE COMERCIO DE LATACUNGA" debidamente representada por Iván Delgado Romero, por calidad que se halla justificada de conformidad con la documentación que se adjunta como habilitante; a quien en lo posterior se le designará simplemente "EL CONTRATANTE". A quienes conjunta e indistintamente se les denominará como las "Partes".

Las Partes libre y voluntariamente convienen en celebrar el presente Contrato contenido al tenor de las siguientes cláusulas:

CONSIDERACIONES GENERALES:

- 1.- La Cooperativa se halla en capacidad de brindar a favor de los socios y clientes de la Cámara de Comercio de Latacunga, servicios orientados a: Apertura de Cuentas de Ahorros, Microcréditos, Inversiones a Plazo Fijo, Tarjeta de Débito DE UNA, y toda una red de servicios financieros y no financieros.
- 2.- Obedece a la voluntad de los socios y agremiados de la Cámara de Comercio de Latacunga, suscribir el presente Instrumento Contractual, documento el cual le ha de permitir beneficiarse de la prestación de los servicios que fuera brevemente descrito en el numeral anterior.

3.- El objeto del presente Instrumento lo constituye en otorgar a favor de los socios y agremiados de la Cámara de Comercio de Latacunga, la facultad que le permita obtener al servicio denominado Crédito Efectivo Productivo desde 100 hasta 10.000 dólares en la Cooperativa Kullki Wasi Ltda.; Agencia Latacunga, Salcedo o en cualquiera de las ocho oficinas a nivel país. En un tiempo máximo de 24 a 48 horas, desde la presentación de los documentos para su análisis crediticio, siendo este un beneficio agregado por ser parte del ente suscrito.

4.- La Cooperativa Kullki Wasi, no será responsable de aquellos socios que no sean beneficiados con el Crédito Efectivo Productivo, por encontrarse en la central de riesgos con una baja calificación crediticia, lo que permitirá el no acceso a un crédito, pero si, podrá gozar de todos los beneficios en Ahorros, Tarjeta de Débito DE UNA, Inversiones, Pago de Agua, Luz, Teléfono, y más.

5.- Como obligación al servicio denominado Crédito Efectivo Productivo que va desde 100 hasta 10.000 dólares, podrá ser entregado a todos las personas naturales de la Cámara de Comercio de Latacunga con la presentación de su número de CÉDULA y no con el número de su RUC, por ser uno de los requisitos del Manual de Créditos de la institución y ser parte de la política en la Cooperativa Kullki Wasi Ltda.

6.- El presente Instrumento entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción, así también por acuerdo de quienes intervienen, se establece que el Plazo de duración del mismo es de un año, sin embargo, las partes podrán dar por terminado unilateralmente el presente Instrumento; bastando para el efecto la sola notificación de tal intención con por lo menos treinta (30) días de anticipación a la fecha prevista para tal terminación.

7.- Las partes renuncian fuero y domicilio y declaran que todas las desavenencias que se deriven de este Instrumento, sea en su interpretación o ejecución; serán resueltas definitivamente por el centro de mediación del Consejo Nacional de la Judicatura de Latacunga.

Para constancia de lo aquí estipulado firman las partes en dos ejemplares de igual tenor y valor, en la ciudad de Latacunga a los trece días del mes de Febrero del año 2016.

Lcdo. Juan M. Andagana G.

CI: 180207857-4

GERENTE GENERAL

Ing. Iván Delgado

CI: 180258687-4

PRESIDENTE DE LA CAMARA

DE COMERCIO LATACUNGA

APÉNDICES B.-

Convenio Patronato Amparo social de Salcedo, entrega de botellones para reciclar plástico



APÉNDICES C.-

Mes de Mayo capacitación a 120 empleados de la cooperativa Kullki Wasi

