



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO
EN ESPAÑOL MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

TEMA:

ESTUDIO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU RETRIBUCIÓN
A LA SOCIEDAD DE OTAVALO POR PARTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “UNIOTAVALO”.

Plan de investigación previo a la obtención del título de Licenciada/o en la Carrera de
secretariado Ejecutivo.

AUTOR:

Aguirre Saransig Mayra Karina

TUTOR:

MSc. Guadalupe Andrade Ruiz

Ibarra, 2018



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN

A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100323868-8		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Aguirre Saransig Mayra Karina		
DIRECCIÓN:	Otavalo B. Machángara calle Carmen Tapia y 28 de noviembre		
EMAIL:	karyhy@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062925654	TELÉFONO MÓVIL:	0981424535

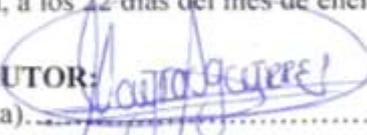
, DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Estudio de la Responsabilidad Social Empresarial y su retribución a la sociedad de Otavalo por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniotavalo.
AUTOR (ES):	Aguirre Saransig Mayra Karina
FECHA: DD/MM/AAAA	20 de enero de 2019
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Nancy Guadalupe Andrade Ruiz

2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 22 días del mes de enero de 2019

EL AUTOR:

(Firma) 

Nombre: Aguirre Saransig Mayra Karina



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación Ciencia Y tecnología de la Universidad Técnica de Norte de la ciudad de Ibarra en calidad de tutor de trabajo de investigación titulado: **“ESTUDIO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU RETRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD DE OTAVALO POR PARTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIOTAVALO”**, de autoría de la señorita **AGUIRRE SARANSIG MAYRA KARINA** previo a la obtención del Título de Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español, certifico que una vez revisada la información y hechas las correcciones solicitadas, la investigación es apta para ser sometida a la evaluación del tribunal que se designe en su momento. Es todo cuanto puedo certificar por ser justo y legal.

Atentamente;

MSc. Nancy Guadalupe Andrade Ruiz

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Ibarra 21 de enero de 2019

Magister

Raimundo López

DECANO DE LA FACULTAD CIENCIA Y TECNOLOGÍA FECYT

Presente.

De mi consideración:

Por medio del presente CERTIFICAMOS que el Trabajo de Grado de autoría de la señorita Aguirre Saransig Mayra Karina, ha sido revisado y corregido, por lo que se autoriza realizar el EMPASTADO RESPECTIVO, previo a la obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

Atentamente,



MSc. Guadalupe Andrade Ruiz

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO



MSc. Richard Encalada

MIEMBRO TRIBUNAL



MSc. Rosa Bastidas

MIEMBRO TRIBUNAL



MSc. Jhonny Palacios

MIEMBRO TRIBUNAL

DEDICATORIA

En primer lugar, este trabajo se lo dedico Dios por haberme dado la fuerza y confianza de llegar a este momento tan importante que es mi formación profesional. A mi papá Marcelo Aguirre y mi mamá Elena Saransig quienes fueron los que me estuvieron brindándome su apoyo y palabras de aliento para poder culminar mi carrera,

Karina Aguirre

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por haberme brindado experiencias, aprendizaje y sobre todo felicidad para poder cumplir esta meta anhelada.

A mis Padres Marcelo Aguirre y Elena Saransig que en todo momento estuvieron brindándome su apoyo y cariño incondicional, sacrificándose para que nada me falte, apoyándome infinitamente y sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

A la Universidad Técnica del Norte por abrirme las puertas y haberme formado profesionalmente: a mí tutora MSc. Guadalupe Andrade Ruiz por la paciencia, dedicación de tiempo y enseñanzas y que hizo posible la culminación de este trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN.....	ii
ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
RESUMEN.....	x
SUMMARY	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
1. Marco teórico.....	3
1.1. Fundamentación filosófica.....	3
1.2. Fundamentación Legal.....	3
1.2.1. Códigos de RSC.....	4
1.3. Fundamentación Ética.	4
1.3.1. Principios éticos.....	5
1.4. Responsabilidad Social Empresarial.....	5
1.4.1. Antecedentes de la Responsabilidad Social Empresarial.	6
1.4.2. Responsabilidad Social Empresarial ambiental.....	7
1.4.2.1. Los Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial Ambiental y una buena aplicación por parte de la empresa y la participación de la sociedad:	8
1.4.3. La Responsabilidad Social y los derechos humanos.	9
1.4.4. Derechos Laborales	9
1.4.5. Responsabilidad Social Empresarial en el Ecuador.....	10
1.4.5.1. Ejemplo de responsabilidad social empresarial en el Ecuador.....	13
1.4.5.2. Beneficios de la responsabilidad social empresarial para la empresa	15
1.4.5.3. Beneficios de la responsabilidad social empresarial para la sociedad.....	15
1.4.5.4. Estudio acerca de Responsabilidad Social Empresarial	16
1.5. Retribución social	18
1.5.1. Desarrollo sostenible	20
1.5.2. Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial.....	21

1.5.3.	Inversión social comunitaria.....	22
1.5.3.1.	Los Beneficios de la Inversión Social Comunitaria:	22
1.5.4.	Estudio realizado acerca de la retribución social.....	23
1.6.	Fundamentación teórica personal	24
CAPÍTULO II.....		25
2.	Metodología de la investigación	25
2.1.	Tipo de investigación.....	25
2.1.1.	Investigación descriptiva	25
2.1.2.	Investigación bibliográfica	25
2.1.3.	Investigación de campo	25
2.2.	Método de investigación.....	25
2.2.1.	Método descriptivo	26
2.2.2.	Método inductivo.....	26
2.2.3.	Método deductivo	26
2.3.	Técnicas e instrumentos.....	26
2.3.1.	Encuestas	26
2.3.2.	Entrevistas.....	26
2.3.3.	Ficha de observación	27
2.4.	Matriz de relación	27
2.5.	Población y universo.....	28
CAPÍTULO III.....		29
3.	Análisis y discusión de resultados.	29
3.1.	Ficha de Observación.	29
3.2.	Entrevistas.....	31
3.3.	Encuestas	33
CAPÍTULO VI.....		39
4.	Propuesta.....	39
4.1.	Título de la propuesta	39
4.2.	Justificación	39
4.3.	Objetivo general.....	40
4.4.	Objetivos específicos	40
4.5.	Ubicación sectorial	41

4.6.	Desarrollo de la propuesta	42
4.7.	Conclusiones.....	61
4.8.	Recomendaciones	61
4.9.	Glosario de términos.....	62
BIBLIOGRAFÍA.....		64
ANEXOS.....		66
	Encuesta	67
	Entrevista.....	69
	Fotografías.....	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Responsabilidad Social	34
Tabla 2	conocimiento acerca de Responsabilidad Social.....	34
Tabla 3	Importancia de Retribución Social	35
Tabla 4	Las cooperativas y la labor social	35
Tabla 5	Preferencia de los usuarios hacia las empresas	36
Tabla 6	Trabajo de la cooperativa y la comunidad	36
Tabla 7	Beneficio para la empresa	37
Tabla 8	Información al cliente.....	37
Tabla 9	Elaboración de guía alternativa.	38

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo profundizar el tema de Responsabilidad Social Empresarial, posterior a ello poder identificar acciones que la empresa realiza y otras que podría realizar a través de la misma a favor de la ciudadanía otavaleña, en este caso la institución en la que se llevó a cabo el estudio fue la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO”. El tipo de investigación fue exploratoria y descriptiva por ello se requirió de técnicas de investigación como: encuestas, entrevistas y fichas de observación que simplifiquen el tema de estudio y de esta manera conocer las realidades que tiene la institución. Respecto al resultado se pudo identificar un 80% de desconocimiento del tema Responsabilidad Social Empresarial o sus siglas RSE tanto en directivos como en usuarios y ciudadanía en general además de confirmar que; las acciones que la entidad lleva a cabo a favor de la ciudadanía son hechas de forma empírica y no se las da a conocer, entonces existe cierto grado de desconfianza por parte de cliente. Se concluyó que es necesario proponer una guía que detalle actividades que la institución podría realizar como retribución por los beneficios que recibe de la ciudad, logrando así que la imagen empresarial sea más visible, que la empresa se vincule con mayor compromiso ante las necesidades que la sociedad tenga y fomentar la ética empresarial y profesional teniendo como resultado el beneficio mutuo y continuo.

Palabras clave:

Responsabilidad Social Empresarial (RSE), ética, retribución, beneficio y compromiso

SUMMARY

The objective of this work is to deepen the topic of Corporate Social Responsibility, to identify actions carried for the citizens from Otavalo, in this case the institution where the study was carried out was the "Cooperativa de Ahorro y Crédito UNIOTAVALO". The type of research was exploratory and descriptive; therefore, it required research techniques such as: surveys, interviews and observation cards. Regarding the result, it was possible to identify 80% of ignorance of the topic of Corporate Social Responsibility both in managers and users and citizenship in general, in addition to confirm that; the actions that the entity carries out in favor of the citizenship are empirical and are not disclosed, so there is a certain degree of distrust on the part of the client. It was concluded that it is necessary to propose a guide detailing activities that the institution could perform as compensation for the benefits it receives from the city, thus making the business image more visible, linking the company with a greater commitment to the needs society has and promote business and professional ethics resulting in mutual and continuous benefit.

Keywords:

Corporate Social Responsibility (CSR), ethics, retribution, benefit and commitment

Victor Rodríguez
1715496129
Miguel Bana



INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como tema la Responsabilidad Social Empresarial y su retribución a la sociedad por parte de la cooperativa de ahorro y crédito UNIOTAVALO en la ciudad de Otavalo, el estudio se realizó con el fin de proponer una guía de alternativas sobre responsabilidad social empresarial y una retribución social enfocada en cuatro puntos (cultura, deporte, educación, ambiente) y con cabalidad en los diferentes conceptos, compromisos, acciones e ideas que contribuyen a la adecuada implementación de una verdadera intervención social.

El estudio impartió luego de haber identificado que la cooperativa Uniotavalo misma que tiene poco tiempo dentro del mercado posee poco conocimiento acerca del tema de responsabilidad social por tanto quiere decir que también desconoce los tipos de retribución social que puede realizar dentro de su localidad.

Cabe mencionar que Responsabilidad Social Empresarial es el hacer negocios basados en principios éticos y apegados a la ley. La empresa (no el empresario) tiene un rol ante la sociedad, ante el entorno en el cual opera. No se busca que las empresas se conviertan en obras de beneficencia, ya que las empresas están hechas para ser rentables, si no implica que las empresas adopten una postura activa y responsable en torno al impacto de sus operaciones.

Para el adecuado análisis del caso, se utilizó dos variables una independiente y una dependiente, los cuales sirven como herramienta para apoyar a la gestión de las actividades de retribución social, también con los que se espera que exista una contribución a la expansión de la generación de conocimiento e información sobre el tema.

Para que haya mayor concientización respecto al tema la guía alternativa describe los beneficios, las ventajas, las buenas prácticas empresariales y las maneras de emplear la responsabilidad social empresarial para retribuir a la sociedad, así mismo saber la importancia que tendría si se la aplicara en la sociedad Otavaleña ya que existe la necesidad de contar con

más empresas deseosas de disminuir las falencias que se forman en la sociedad y que pueden ser tratadas en diferentes formas.

Dentro de la ciudad existen colectivos urbanos que trabajan siempre con temas de asunto alternativo, el desconocimiento sobre la responsabilidad social empresarial hace que las personas se limiten a pedir ayuda a las empresas que tienen que brindar ayuda dentro de las normas que la ley lo estima. Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro podrán servir como medios de canalización de recursos públicos para el desarrollo e implementación de proyectos sociales y productivos, en sus respectivos territorios.

La investigación tiene un enfoque mixto con un conjunto de procesos sistemáticos que implican la recolección y análisis de datos, es decir que se combina al menos un componente cualitativo y uno cuantitativo en el proyecto de investigación, dándoles igual importancia permitiendo utilizar las fortalezas de ambos tipos, combinándolas y tratando minimizar las debilidades.

Se demuestra cómo a través de una guía de alternativas se puede participar de forma directa en la retribución social apegados a la responsabilidad social empresarial esto genera conciencia y permite abrir espacios visibles donde clientes y empresa puedan trabajar de manera conjunta.

Como parte fundamental, el estudio tiene como objetivo general proponer una guía de alternativas sobre responsabilidad social empresarial y retribución en la Sociedad para la cooperativa de ahorro y crédito “UNIOTAVALO” en la ciudad de Otavalo y a través de esto poder contribuir a la sociedad y a las empresas a formar nuevas maneras de hacer negocios rentables con beneficio mutuo.

CAPÍTULO I

1. Marco teórico

1.1. Fundamentación filosófica.

La responsabilidad social de la empresa o empresarial (RSE) ha de ser entendida como una filosofía y una actitud que adopta la empresa hacia los negocios y que se refleja en la incorporación voluntaria en su gestión de las preocupaciones y expectativas de sus distintos grupos de interés, con una visión a largo plazo. Una empresa socialmente responsable busca el punto óptimo en cada momento entre la rentabilidad económica, la mejora del bienestar social de la comunidad y la preservación del medio ambiente. (Fernández, 2005)

La responsabilidad social empresarial es de suma importancia para una empresa, porque tiene como objetivo adoptar nuevas formas de comportamiento y actitudes en el personal de la empresa y con ello brindar un servicio adecuado a los usuarios y poder cumplir los objetivos planteados y así tener un mejor desarrollo laboral y mejoras en la empresa ya sea en el ámbito social, económico y ambiental.

1.2. Fundamentación Legal.

“Referido al marco legislativo y está compuesta por la normativa nacional aplicable y la normativa internacional de comportamiento. Aun que se considere que la RSE se refiere a las prácticas que la empresa decide adoptar voluntariamente más allá de los requerimientos legales, y que por lo tanto el cumplimiento legislativo no forma parte del alcance de la RSE. El cumplimiento de la ley debe ser el primer paso a dar por toda empresa que desee ser considerada socialmente responsable y debe ser un objetivo prioritario de la organización” (Bon, 2008).

Escritos realizados internacionalmente como el que fue realizados por las Naciones Europeas demuestran con lucidez hacia dónde va la Responsabilidad Social Empresarial y la manera en cómo lo hace, la información que proporciona aporta en gran medida a la veracidad del tema

que se está desarrollando, el contenido que posee es uno de los mejores comunicados tanto de carácter político, social, económico y medioambiental. La legislación de la RSE ha venido tomando fuerza, ya que cada periodo refleja nuevos cambios y por tanto nuevas normativas a seguir. El llamado “Libro Verde” es una de las máximas normativas creadas para la mejora continua de la RSC (Europeas, 2002).

1.2.1. Códigos de RSC

- SA 8000

La certificación SA 8000 permite demostrar su compromiso con la Responsabilidad Social y la satisfacción de empleados y clientes.

- ISO26000

Es una Norma no Certificable. Su objetivo es asistir a las organizaciones a establecer, implementar, mantener y mejorar los marcos o estructuras de Responsabilidad Corporativa.

- SGE 21

La norma SGE 21 es el primer Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable europeo que permite, de manera voluntaria, alcanzar una certificación. (Responsabilidad Social en Ecuador , 2012).

1.3. Fundamentación Ética.

“Es un conjunto de normas morales que rigen la conducta humana. La empresa debe tener un comportamiento ético en todo momento basado en principios de integridad y honestidad. Para ello es conveniente que se desarrolle estructuras de gobierno y códigos de conducta que ayuden a promover una conducta ética dentro de la empresa y en sus interacciones con sus grupos de interés” (Colmenares, 2016).

La ética es un concepto importante dentro del estudio ya que enfoca cada una de las actividades al buen comportamiento empresarial, porque lo que se busca es conseguir acciones que se

adapten y cubran las necesidades de la sociedad en dónde se encuentran localizadas cada entidad y que estas actividades sean realizadas por las pequeñas y medianas empresas que también gozan de los beneficios que reciben por cada usuario que tiene, entonces hacer que los recursos económicos sean distribuidos favorablemente hacia sus grupos de interés.

1.3.1. Principios éticos

- Lograr que todas las empresas contengan normas de responsabilidad social propias en cada empresa.
- No comprar información estratégica de la competencia.
- No fomentar la utilización de información estratégica que altere el objetivo de la retribución social por parte de la empresa.

1.4. Responsabilidad Social Empresarial

“La (BSR, Business for Social Responsibility) define a la responsabilidad social empresarial como la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa”,

La responsabilidad social resulta ser una nueva visión, que debe estructurarse con criterios, metodologías y prácticas que permitan a las empresas, la sociedad civil y el estado, accionar de manera co-participativa en el desarrollo de los pueblos y el país.

“El término responsabilidad social corporativa se utiliza frecuentemente en para describir lo que de hecho está haciendo la empresa y para lo que debería estar hecha. Las acciones sociales del sector privado complementan el quehacer estatal. Son numerosos los ejemplos en los cuales el sector privado está realizando una contribución importante. Es necesario considerar que la tendencia hacia la globalización ha creado nuevos retos para el sector privado en lo relativo a sus obligaciones y responsabilidades con respecto a la sociedad en general. (Jaramillo, 2015).

Las empresas más que un conjunto de unidades de negocios, representan un sumario de capacidades humanas y de interacciones con el entorno, por esta razón sus estrategias deben incorporar la responsabilidad social empresarial como el valor primordial por que la globalización está logrando que las empresas se vuelvan cada vez más competitivas y por tanto les compete y conviene estar en mejora continua tanto en su producto como en su interacción con la sociedad, logrando que la imagen empresarial reconocida y permanente dentro del mercado.

1.4.1. Antecedentes de la Responsabilidad Social Empresarial.

La Responsabilidad Social Empresarial tuvo sus inicios a mediados de los años 50 del siglo XX en los EEUU, más o menos por esas fechas se notó la necesidad de hacer que las empresas privadas se integren con mayor compromiso a la sociedad. Detrás de este nuevo término estaba Howard Rothmann considerado padre de la RSE, economista estadounidense que en año 1953 dio sus primeras versiones del tema, afirmando el impacto que genera la actividad empresarial en la ciudadanía.

La definió por primera vez como: “las obligaciones de los empresarios para impulsar políticas corporativas para tomar decisiones o para seguir líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de la sociedad” (Langlois, 2015). Hizo que su teoría tome mayor importancia y sea objeto de estudio y prolongación, paso de ser una simple idea a una teoría y posteriormente a una nueva filosofía empresarial.

Años después en Europa en los (años noventa del siglo XX) la idea de responsabilidad social corporativa formaba parte del esfuerzo que realizaron las Administraciones públicas para promover la implicación moral y política del sector privado convencional en el desarrollo sostenible como consecuencia de los problemas crecientes de los gobiernos europeos en la lucha

contra el desempleo de larga duración y la exclusión social. “Como contribuidor directo del proceso de exclusión social, se empieza a ver el sector empresarial convencional no sólo como parte del problema sino también como solución a la problemática planteada”. (Ribera & Isabel Vidal Martínez, 2005, pág. 21).

Posteriormente en el año 2000 la comisión europea creyó apropiado elaborar un escrito que contengan normas que regulen, mejoren y conserven la Responsabilidad Social Empresarial y que establezca las buenas prácticas empresariales que permitan obtener una economía sostenible. En Julio del 2001 se publicó Libro Verde cuyo cuerpo daba a conocer las políticas y las medidas que deberán tomar todas las empresas europeas y a futuro se propague a nivel mundial.

En la actualidad el término se usa en muchas empresas como una gran herramienta, y desde aquel entonces no ha perdido interés, se lo ha venido integrando ya en muchas compañías a nivel mundial.

1.4.2. Responsabilidad Social Empresarial ambiental

Existe una importante participación por parte de las PYMES en la reconstrucción del planeta, esto refleja el compromiso que realizan las instituciones públicas y privadas por entender y tener en cuenta los daños que se han causado al medio ambiente con modelos de desarrollo capitalistas y extractivistas que se busca cambiar en los tiempos actuales y llevar un sistema menos depredador con el ecosistema.

“La RSE ambiental es hoy mucho más que iniciativas de reciclaje o de conservación de energía. Ser una empresa ambientalmente responsable es considerar todos los impactos ecológicos que generan la producción y operación de la empresa. Estas consideraciones, como prácticas integrales, van más allá de las regulaciones gubernamentales” (Armstrong, 2015).

Globalmente, las empresas están considerando los beneficios que conlleva el ser ecológicamente responsable, debido a que no es sólo un compromiso con las futuras generaciones, sino que a su vez genera un valor intrínseco y una ventaja competitiva.

“Grandes multinacionales se ponen de ejemplo para las PYMES en todos los países subdesarrollados, con sus programas de pesca y agricultura sostenible, ilustran cómo el ser ecológicamente responsable genera beneficios tanto para la empresa como para el medio ambiente. Y es que, de acuerdo a información adquirida, las iniciativas ambientales han producido la mayor cantidad de información medible vinculando a empresas pro-activas con resultados financieros positivos” (Armstrong, 2015).

Sin importar el tamaño, sector o ubicación geográfica, la creatividad de las empresas en el desarrollo de prácticas eco-eficientes y de conservación ha demostrado que la protección del medio ambiente es últimamente beneficiosa para todos, claro está que la actividad de cuidado ambiental debe ir acorde a la actividad empresarial y a los recursos que genera dicha actividad, no obstante no se puede dejar esto solo para las grandes empresas si no que todos independientemente del tamaño deben aportar al cuidado de la naturaleza ya que lo es todo en la vida del ser humano.

1.4.2.1. Los Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial Ambiental y una buena aplicación por parte de la empresa y la participación de la sociedad:

- Aumento del rendimiento económico y financiero
- Reducción de costos de producción a través de control de desechos y eficiencia en el uso de la energía, entre otros.
- servicios y procesos ambientalmente conscientes.
- Aumenta la reputación e imagen de la marca
- Remuneración con la sociedad en actividades ambientales
- Intercambio socio-cultural en el campo ambiental con la empresa y el usuario

1.4.3. La Responsabilidad Social y los derechos humanos.

El respeto y la aplicación de los principios fundamentales de los derechos humanos no se limitan únicamente a las acciones de gobiernos o grupos radicales, sino también a las acciones de las empresas. El acceso rápido a las comunicaciones ha hecho que las empresas estén bajo la observación y escrutinio permanente, tanto del consumidor como de organismos internacionales. De este modo, mientras que los consumidores e inversionistas aplauden la conducta responsable de aquellas empresas con un buen historial en el ámbito de los derechos humanos, también son capaces de castigar severamente a aquéllas que excluyen estos principios dentro de sus prácticas corporativas.

“Un informe reciente del Alto Comisionado de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas indica que estas prácticas se deben a 1) la proliferación de códigos corporativos de conducta que protegen los derechos humanos y laborales de los empleados; 2) la inclusión de los derechos humanos, definidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en los principios y ética corporativa de las empresas a nivel global” (Alberto, 2017).

1.4.4. Derechos Laborales

Una empresa socialmente responsable entiende que, la empresa funciona gracias a la participación activa de sus colaboradores y entiende que gracias a ellos la empresa existe y funciona por tanto garantiza al trabajador total plenitud y gozo de sus derechos.

La comisión Europea dentro de su comunicado creado en julio del 2002 afirma que: “Dentro de la empresa, la responsabilidad social afecta a cuestiones como la calidad del empleo, el aprendizaje permanente, la información, la consulta y la participación de los trabajadores, la igualdad de oportunidades, la integración de las personas con discapacidad, la anticipación de los cambios y las reconversiones industriales”.” (EUROPEAS, 2002).

Los derechos a favor del trabajador a logrado conservar un ambiente sano dentro de las empresas, esto no solo mejora la calidad de vida si no también genera mayor productividad y competitividad y eso lo que sigue toda empresa, por otra parte, erradicar en mayor cantidad todo tipo de abusos internos es un avance más dentro de lo social.

1.4.5. Responsabilidad Social Empresarial en el Ecuador

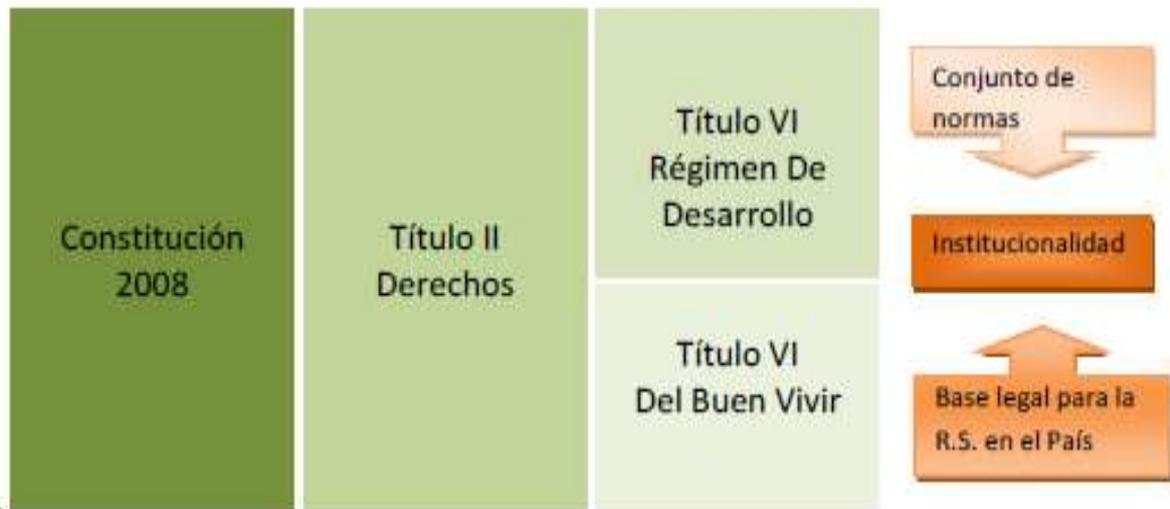
Las empresas ecuatorianas se encuentran en una etapa de transición, en el rol que desempeñan dentro de la sociedad, al pasar de prácticas de ayuda social como beneficencia, a la RSE, que nace en los principios y valores organizacionales, enmarcados en una misión y visión, articulando estrategias para mejorar la situación del entorno y hacer que estas acciones perduren en el tiempo; así, en 1998 la Fundación de Ecuador, pionera en la promoción de la RS, junto a otras organizaciones del País y el Synergos Institute de Estados Unidos, dan los primeros pasos en la creación del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (Ceres), y en el año 2005 se constituye esta ONG, como miembro de la Red Continental de Forum Empresa.

Según un estudio desarrollado por Ceres, 8 de cada 10 ecuatorianos desconocen qué es la RSC. En este mismo estudio en Quito, se asocia a la RSC con acciones y compromisos de las empresas con el medio ambiente o el entorno comunitario y en Guayaquil con programas de ayuda a damnificados. La ONG británica Accountability, según el estudio: “Estado de la Competitividad Responsable”, ubica al Ecuador en la posición 79, en un ranking de 108 países. En la cultura ecuatoriana se confunde el concepto de Responsabilidad Social Empresarial como filantropía asociada al paternalismo y asistencialismo e identificado como una acción exclusiva de gente adinerada y, en el caso de las empresas, como una acción de marketing” (ONU, 2014)

En el país hay varios ejemplos de organizaciones que han adoptado a la Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia, que los llevará a alcanzar no solo el éxito económico sino el más alto reconocimiento de calidad e identificación social, entre las que se pueden citar:

REPSOL YPF Ecuador S.A., Ecuador Bottling Company (Coca Cola), Pronaca, Palmeras del Ecuador S.A., Holcim Ecuador, Nestlé Ecuador, Yambal Ecuador S.A., Supermercados La

Favorita C.A. Para llegar a la concepción actual de RSE se parte de la Constitución de la República del Ecuador. Los títulos más relevantes en relación al presente artículo son Título II: Derechos, Título VI: Régimen de desarrollo y el Título VII: Régimen del buen vivir. En conjunto, los dos últimos establecen un conjunto de normas o reglas para institucionalizar los



Derechos del Título II.

Fuente: Esquema Constitucional

Elaborado por: Universidad Tecnológica Equinoccial 2010.

La Responsabilidad Social Empresarial es un proceso cultural que, de forma paulatina, arraiga hábitos, genera virtudes, impulsa la transparencia y la rendición de y obligación, sino como autodisciplina, como autorresponsabilidad, que cala hondo en los seres humanos que trabajan en las organizaciones, en sus procesos, en la gestión de la empresa y en los grupos de interés relacionados con ella. No hay personas perfectas y tampoco existen organizaciones con esas características, pero se ha hablado, desde hace tiempo, de la “excelencia organizacional”, a ese nivel al que muchas empresas quisieran llegar. Es legítimo que las empresas utilicen todos los medios siempre que sean lícitos para lograr mejores y progresivos réditos, el óptimo es la excelencia; a este atributo lo soportan complejos elementos que no se logran de la noche a la mañana.

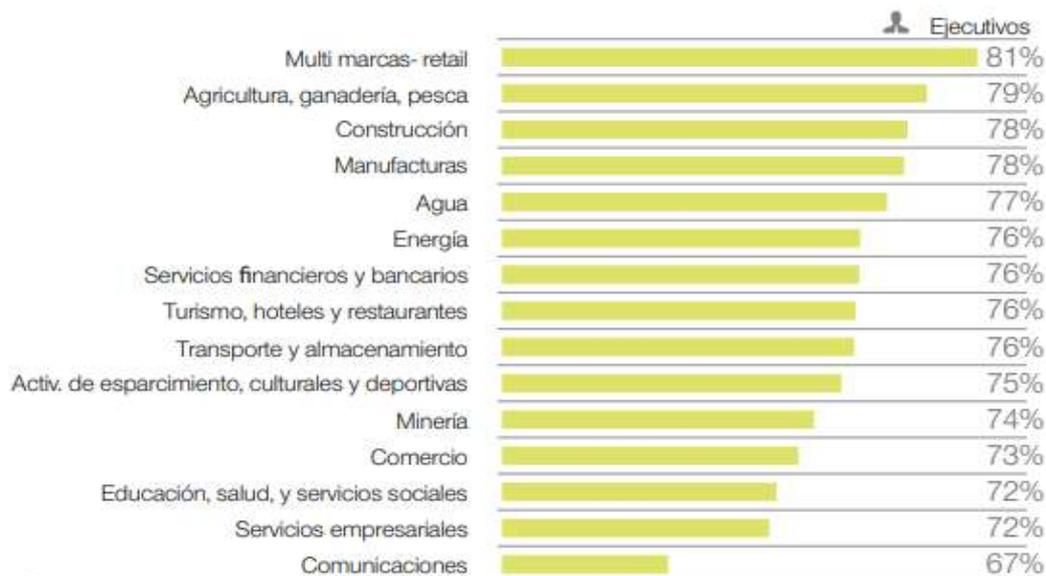
“Un sistema de Gobierno Corporativo crea un ambiente de trabajo en el cual son escuchadas diferentes opiniones y donde las situaciones conflictivas pueden ser discutidas. Además, permite estar disponible

para dar información y, a su vez, favorece una comunicación clara respecto a las decisiones, mostrando congruencia con los valores éticos de la empresa. Si una empresa quiere ser responsable socialmente, debe generar varios mecanismos que aseguren la transparencia en sus informes contables.” (Repsol, 2008).

La Red Forum Empresa, que agrupa 21 entidades sin fines de lucro que promueven la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en 18 países del continente americano, y que reúne a un total de 3 400 empresas en América Latina, acaba de lanzar su estudio de la Responsabilidad Social Empresarial 2015. De manera cuantitativa describe las percepciones de consumidores y ejecutivos de empresas sobre el estado de la RSE en América Latina. Este documento es un elemento clave pues conoce los avances y obstáculos a la evolución de la RSE en la región.

Nivel de Responsabilidad Social Empresarial de las empresas según actividad económica tal como lo consigna el gráfico, los ejecutivos que mejor evaluaron a las empresas donde trabajan corresponden a los sectores multi marcas - retail, agricultura, ganadería y pesca, construcción y manufacturas. Los consumidores indicaron que los sectores económicos más socialmente responsables desde su perspectiva son agricultura, ganadería y pesca, transporte, comercio y manufacturas. Un dato a considerar es que si bien el sector de las multi marcas - retail está primero en la lista según los ejecutivos, para los consumidores se encuentra en el último lugar.

“Nivel de Responsabilidad Social Empresarial” de las empresas según su actividad en el Ecuador.



Fuente: Ekos Negocios 2015
Elaborado por: Wilmer Carrillo

1.4.5.1. Ejemplo de responsabilidad social empresarial en el Ecuador

“Unilever agrega vitalidad a la vida”. Para la compañía el impacto de la gestión industrial va más allá de las puertas de la fábrica ya que conoce la responsabilidad que mantiene con el planeta. De tal forma que el suministro de materias primas y el uso de sus productos causan un efecto notable en las familias; consciente de esto, Unilever puso en marcha su plan de

Responsabilidad Social que está diseñado para reducir el impacto a través del ciclo de vida de sus productos. A nivel global y en Ecuador, el Plan de Vida Sostenible ayuda a cada uno de nosotros a disfrutar de una buena calidad de vida respetando el entorno natural (Universidad & Sociedades , 2017).

Objetivos a alcanzar para el 2020:

- Reducir a la mitad la huella ambiental de sus productos
- Ayudar a más de un billón de personas a tomar medidas saludables para mejorar su salud y bienestar.
- Lograr que el 100% de sus materias primas agrícolas sean sostenibles.

“Producción: Sus plantas de producción cuentan con certificaciones ISO 9001, ISO 14000, OSHAS 18000 Y TPM, lo cual les permite tener procesos óptimos y de calidad, respetando los procesos productivos que se realizan en un entorno adecuado, tanto con sus colaboradores como con el medio ambiente. Las normas SHE (por sus siglas en inglés Security, Health and Enviroment) de Unilever exceden los estándares de calidad y las normas locales como internacionales en las áreas de Salud, Seguridad y Ambiente. La constante capacitación en acciones de seguridad, medio ambiente y salud los destaca como una de las empresas que ejecutan operaciones ejemplares a nivel latinoamericano” (Universidad & Sociedades , 2017).

“Sus proyectos: En cada uno de los lugares en los que Unilever realiza actividades, la empresa mantiene el firme compromiso de asumir su liderazgo responsablemente. Para ello, toma en cuenta las diversas problemáticas sociales locales, actuando con acciones concretas y continuas que fomentan los valores humanos y aumentan la calidad de vida de las personas en todos los aspectos. La misión de la organización es aportar vitalidad a la vida, satisfaciendo las necesidades diarias de las personas en nutrición, higiene y cuidado personal, con marcas que ayudan a verse y lucir bien para sacarle provecho a la vida” (Universidad & Sociedades , 2017).

“Sus profundas raíces en las culturas de todo el mundo se transformaron en su herencia y en los cimientos de su futuro crecimiento. Unilever emplea su conocimiento y experiencia internacional para servir a los consumidores locales. El propósito corporativo de Unilever no da lugar a ambigüedades sobre su deber con la responsabilidad social corporativa que crea valor a largo plazo para su gente, audiencias clave y aliados estratégicos en el negocio: “Creemos que el éxito requiere de los más altos estándares de comportamiento corporativo para con nuestros empleados, consumidores, la comunidad” (Universidad & Sociedades , 2017).

1.4.5.2. Beneficios de la responsabilidad social empresarial para la empresa

- Mayor atracción de talento humano. - Una empresa que da buen trato a sus colaboradores tendrá mayor facilidad de atraer personal.
- Imagen empresarial llamativa. - los clientes, proveedores, y personas en general estarán seguros de interactuar con la empresa.
- Mayor rentabilidad. - Una empresa que refleje un verdadero compromiso con la sociedad, hará y formara relaciones sólidas.
- Reputación de confianza. - la confianza formara una empresa estable y con objetivos a largo plazo.
- Trabajadores entregados, estables y lealtad.

1.4.5.3. Beneficios de la responsabilidad social empresarial para la sociedad

- Forma un ambiente de democracia
- Contribuye a un sistema de trabajo confiable.
- Cumplimiento de los derechos humanos
- Respeto a los derechos laborales
- Trabajadores comprometidos
- Familias integras que se benefician de cada uno de los colaboradores de alguna empresa.
- Da apertura a una mejor vida.

- Cuidado del medio ambiente.
- Aporta al desarrollo de la sociedad económicamente y tecnológicamente.

Cada uno de los beneficios que produce la Responsabilidad Social Empresarial agranda las vías para que se pueda construir un trabajo empresa-sociedad cada vez más activa en donde predomine el respeto, el compromiso y sobre todo motivada a conseguir el bien común, el cuidado al medio ambiente y el trabajo en equipo.

“La Responsabilidad como virtud o valor marca profundamente a los seres humanos, y nos lleva de un nivel a otro nivel al comprender que debemos ser individuos responsables para convertirnos en colaboradores, empresarios y gobernantes responsables, pudiendo entonces desarrollar empresas y por qué no, sociedades responsables” (Amdani, 2017).

Que los líderes de hoy y del mañana integren y fortalezcan a la sociedad, que se logre hacer del respeto parte de nuestra cultura, parte de nuestro ser, que sea este el que nos guíe hacia el logro de objetivos y al éxito en sí, y que sea el respeto el motor de las grandes empresas para que a través de ello el sentido de la responsabilidad no sea parte de una obligación sino más bien un deber moral que conduzca a las grandes masas a un futuro mejor.

1.4.5.4. Estudio acerca de Responsabilidad Social Empresarial

Arteaga Salar en su estudio denominado “Responsabilidad Social Empresarial y la sociedad” investigado en la biblioteca del IOA (instituto otavaleño de antropología) de la Universidad de Otavalo nos dice que la responsabilidad social corporativa (RSC) también llamada responsabilidad social empresarial (RSE) o inversión socialmente responsable, se define como: la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido.

También explica que la (RSE) va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, dando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento. En este sentido, la legislación laboral y las normativas relacionadas con el medio ambiente son el punto de partida con la responsabilidad ambiental. El cumplimiento de estas normativas básicas no se corresponde con la responsabilidad social, sino con las obligaciones que cualquier empresa debe cumplir simplemente por el hecho de realizar su actividad. Sería difícilmente comprensible que una empresa alegara actividades de Responsabilidad Social Empresarial, si no ha cumplido o no cumple con la legislación de referencia para su actividad.

El objetivo principal que persigue la responsabilidad social empresarial radica en el impacto positivo que estas prácticas generen en los distintos ámbitos con los que una empresa tiene relación, al mismo tiempo que contribuya a la competitividad y sostenibilidad de la empresa.

- Mayor productividad: a través de mejores condiciones para el cliente interno que conduce a mejor retención de talentos y por ende menores índices de rotación.
- Lealtad del cliente: satisfaciendo sus necesidades, empezando por proveerle un lugar donde pueda transmitir sus necesidades y quejas. Además de calidad y precio, los clientes empiezan a demandar información de las condiciones de producción, las certificaciones que tiene el producto, entre otras.
- Acceso a mercados: por cumplimiento de estándares y certificaciones exigidas por actores externos, incluyendo consumidores.
- Credibilidad: la empresa que es respetuosa de las personas, comunidades, medio ambiente y la sociedad en su conjunto proyecta una reputación que le garantiza mayor sostenibilidad en el tiempo, reduciendo riesgos, anticipándose a situaciones que pueden afectar la empresa, mayor agilidad para reaccionar y adaptarse y generando confianza.

Con esto podemos reconocer la importancia que tiene la (RSE) dentro de sus funciones o actividades que realiza para poder generar una confianza con los clientes y la sociedad.

1.5. Retribución social

La retribución hacia la sociedad es un tema que está en auge dentro del ámbito empresarial, y cada vez son más las empresas que forman parte de esta herramienta innovadora con la que se desea minimizar daños de índole económico, social, ambiental y optimizar esfuerzos que promueve un uso más elevado de la ética, fomenta al buen gobierno de la empresa, toma de decisiones asertivas así como también contribuye a una demostración clara de la importancia que la organización da a sus grupos de interés o y cómo asume la responsabilidad de sus actos con ellos.

“Las empresas proporcionan los ingresos necesarios para vivir, bien a través de los salarios que pagan a sus empleados o de los beneficios que obtienen sus propietarios. Otra importante función social es que promueven el avance tecnológico y la innovación”. (Rotwan).

Éstas serían más bien actos propios de una organización, deben darse y deben hacerse, pero lo que se quiere en realidad es que vaya más allá que haya un valor agregado por parte de la empresa, es decir, que exista la predisposición de crear una forma de actuar natural, que exista una cultura con normas y protocolos que vayan detrás de conseguir la exclusión y apoyo en la sociedad para cubrir necesidades.

“La cultura empresarial está formada por un conjunto de valores compartidos, y debe ser asumida por todos sus integrantes” (Rotwan).

Una cultura son todas las acciones que un pueblo o nación practica, entonces estamos se está hablando de todos los que la conforman sin excepción alguna, y al tratarse de acciones y como tema la responsabilidad social empresarial al funcionar las dos se sobrentiende que dicha cultura pretende el bienestar grupal en todo momento.

Según la real academia española: “Retribución significa recompensa o pago de algo, es decir si las empresas se valen del consumo humano y de los recursos naturales por ejemplo si la empresa está contaminando un río, lo correcto sería que invierta en una tecnología más limpia que

disminuya la contaminación entonces lo que se plantea es la respuesta a la pregunta ¿Cómo ellos pagan o retribuyen por los beneficios que reciben del consumo y explotación?”

El pago de intereses a las aportaciones a capital social es una concesión al medio socioeconómico. Así mientras la retribución se realiza en un medio adecuado donde las empresas mantienen una comunicación directa y constate con los usuarios determinando los sectores sociales, económicos o ambientales donde la PYMES pueden participar dentro de los tramos mencionados y crear un vínculo de retribución como parte de su responsabilidad social empresarial.

La retribución es un elemento clave a la hora de establecer estrategias y políticas de la empresa y esto se debe a dos motivos, primero por su valor para la motivación y compromiso de la PYMES y su capacidad de involucrarse con la sociedad y lograr establecer un vínculo externo que puede ser utilizado por la empresa en beneficio de la misma atrayendo y manteniendo clientes.

Las políticas para gestionar la retribución, así como sus elementos han ido variando a lo largo del tiempo, adaptándose a las necesidades de las organizaciones sociales, se ha pasado de sistemas fundamentalmente monetarias (Dinero) a otras muchas más flexibles basadas en una gran variedad de aportaciones desde el educación financiera hasta premios deportivos locales lo que crea nuevas rutas de relación entre la empresa privada o pública y el cliente, las nuevas participaciones en conjunto con la comunidad permite fortalecer los objetivos estratégicos de las empresas al insertarse dentro del entorno del socio y formar parte de él.

Las ciudades van desarrollándose cada vez más rápido lo que hace que la exigencia de recursos principalmente económicos sea lo más solicitado por las personas a nivel nacional, el Ecuador siendo un país en vías de desarrollo, y con una población que va en aumento hace que dependa de las empresas privadas y unas de estas son las cooperativas de ahorro y

crédito que se encuentran ubicadas a nivel nacional siendo el medio financiero más utilizado por la clase baja, media baja, media en un 95%.

Dentro de las retribuciones sociales más realizadas por parte de las cooperativas y dependiendo de su categoría el deporte, la cultura, el medio ambiente, alimento son los temas donde más participación existe dependiendo de la gestión y la relación que se mantenga con el sector, entre más capital tiene la cooperativa su retribución es mayor, es por eso que algunas se limitan al momento de realizar su retribución social anticipando algún desbalance interno.

1.5.1. Desarrollo sostenible

El desarrollo económico y social es algo inevitable pero lo que se pretende es que no se produzca un daño inmediato en el ambiente, ese es el objetivo del desarrollo sostenible término que tomó más fuerza en el año de 1983 cuando la Organización de Naciones Unidas (ONU) aprobó la creación de la comisión de Desarrollo y Medio Ambiente que estaba liderada por Harlem Brundtland , esta comisión se encargó de elaborar un informe cuyo nombre es Informe Brundtland este define al desarrollo sostenible como: “el desarrollo que asegura las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para enfrentarse a sus propias necesidades” , he aquí el motivo del porque tiene una estrecha relación con la Responsabilidad Social Empresarial, los dos términos cumplen la función de equilibrar el crecimiento económico y nivelar los daños medioambientales, ya que no se trata solo de obtener rentabilidad o estatus, claro que lo económico sería motivo principal por el cual una empresa se crea sin embargo el proceso de crecimiento conlleva a descubrir y adquirir y a añadir normas sociales que se debe cumplir, la empresa al ser una entidad social es el ente a través de donde se trasmite lo que las grandes organizaciones como la ONU regulan, con el fin de obtener equidad global y así se fomente el respeto y la ética empresarial con más intensidad, y tener

como beneficio insertar, prolongar y mejorar este sistema de contribución y retribución con las personas y grupos que forman parte de las grandes empresas.

Según Vidal: “el objetivo del desarrollo sostenible es poder alcanzar a nivel mundial un progreso social, niveles estables de crecimiento económico y de ocupación, protección medio ambiental y ocupación prudente de los recursos naturales”. (Vidal, Responsabilidad Social Corporativa RSC, 2013)

1.5.2. Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial

El término desarrollo sostenible, perdurable o sustentable se aplica al desarrollo socio-económico y fue formalizado por primera vez en el documento conocido como Informe Brundtland fruto de los trabajos de la Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo de Naciones Unidas, creada en Asamblea de las Naciones Unidas en 1983. Dicha definición se asumiría en el Principio 3º de la Declaración de Río (1992): “Satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades”. (Brundtland 1987).

En la actualidad, el concepto tradicional de empresa ya no es suficiente, puesto que la globalización de los negocios, impulsada por las nuevas tecnologías y la consiguiente participación civil, reformulan su concepción con una perspectiva sistémica tan importante para interactuar con el entorno, creando una sensibilización y apertura que le permitirá a la empresa permanecer en el tiempo. Paralelamente, está conformada por personas que integran una visión compartida que es precisamente lo que los vincula y les brinda un sentido de pertenencia, sus valores humanos se potencializan en tres escenarios: social, económico y ambiental

Cada uno de los beneficios que produce la RSC agranda las vías para que se pueda construir un trabajo empresa-sociedad cada vez más activa en donde predomine el respeto, el compromiso y sobre todo motivada a conseguir el bien común, el cuidado al medio ambiente y el trabajo en equipo.

1.5.3. Inversión social comunitaria

Tradicionalmente la inversión social ha sido percibida como caridad o beneficencia; sin embargo, hoy las empresas comprenden el inmenso valor detrás de su participación comunitaria. No es extraño, entonces, descubrir que el 80% de las páginas web de las compañías Fortune 500 incluyen en sus sitios información sobre la inversión social de la empresa.

Está comprobado que, para garantizar el éxito empresarial, las empresas han de incorporar una visión pro-activa y estratégica sobre la resolución de los problemas de sus comunidades.

La inversión social o la práctica por la cual se lleva a cabo esta filosofía, tiene como fundamento el que las empresas retribuyan a la sociedad lo que éstas toman de ella. Las empresas no sólo comprenden que la inversión social es necesaria, sino que su práctica conlleva beneficios y ganancias para sus compañías.

Es más, el papel y la ejecución de programas sociales se consideran hoy en día un factor importante en el fortalecimiento de la imagen, el reconocimiento de marca y la lealtad tanto del consumidor como del personal de la empresa.

Muchos empresarios se preguntarán ¿de qué manera puede su empresa colaborar en un cambio significativo y de impacto en la sociedad? La inversión social se puede llevar a cabo de diversas y creativas maneras, que varían dependiendo de la afinidad entre la empresa y la causa. No hay una manera fija de llevarla a cabo, pero se distingue por encontrarle soluciones innovadoras a problemas sociales por medio de la participación empresarial.

1.5.3.1. Los Beneficios de la Inversión Social Comunitaria:

- Aumento en la actividad financiera de la empresa
- Mejores relaciones comunitarias
- Capacidad de atraer y retener personal de calidad
- Aumento en el compromiso, empeño y lealtad del personal

- Disminución de ausencias y tardanzas del personal
- Mejor imagen ante los consumidores

Después de analizar la información documentada que se ha escrito en torno a la responsabilidad social empresarial en el transcurso del tiempo las empresas tienen la responsabilidad de conocer el entorno en el que operan. Deben tener un claro conocimiento de todo lo que rodea, no solo en términos geográficos, sino en términos del conjunto de reglas, leyes que rigen su operación, y todas las actividades relacionadas directa e indirectamente con la empresa.

1.5.4. Estudio realizado acerca de la retribución social

Paula Catalina Ortiz Aristizábal de la ciudad de Bogotá en su trabajo de grado: la retribución social empresarial en Bogotá caso cooperativas de crédito” de la universidad Javeriana, explica que se entenderá por retribución social el compromiso que los beneficiarios de una actividad, estímulo o apoyo económico que la empresa deberá cumplir en beneficio de la sociedad con el propósito de fomentar y difundir el rol social que debe tener la empresa en su localidad través del apoyo a varias acciones.

También es importante reconocer en su estudio que existen públicos o actores con los que toda empresa se interrelaciona. A estos, se les llama “públicos interesados”. Los públicos interesados son todas aquellas personas a quienes el negocio afecta y se ven impactados por la empresa de manera negativa o positiva.

La empresa puede orientar sus prácticas responsables hacia el interior de la empresa o hacia fuera de la empresa. En cada caso ya sea interno o externo, existen diferentes públicos interesados hacia donde puede focalizar su acción.

Es importante resaltar las acciones externas con la sociedad y otros, aunque son las más visibles, no hacen que la empresa sea responsable con la sociedad si no ha cumplido la RSE a lo interno.

Son dos razones las principales, y la primera es que ese tipo de acciones no incrementan directamente la productividad de la empresa por lo tanto no contribuye a largo plazo a su competitividad y sostenibilidad. La segunda, desde el punto de vista de imagen, es que los efectos de las acciones a lo externo de la empresa contribuyen muy poco si no son respaldados por las acciones a lo interno. En cierto sentido no es legítimo que la empresa se quiera proyectar hacia fuera como una empresa responsable socialmente, si a lo interno no ha cumplido con las condiciones necesarias.

1.6. Fundamentación teórica personal

Se concluye que con respecto a las dos variables planteadas en la investigación se puede justificar la importancia de Proponer una guía de alternativas sobre responsabilidad social empresarial y retribución en la Sociedad para la cooperativa de ahorro y crédito “UNIOTAVALO” en la ciudad de Otavalo. Al conocer la importancia de estos dos temas y que la sociedad es la principal beneficiaria en la generación de nuevas estrategias que las empresas y la colectividad puedan realizar en conjunto.

CAPÍTULO II

2. Metodología de la investigación

2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue descriptiva, bibliográfica y de campo, que se desarrolló en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” en el cantón Otavalo.

2.1.1. Investigación descriptiva

El presente estudio es de tipo descriptivo porque se refirió el comportamiento de hechos y sucesos dentro de la institución para mediante ello conocer el grado de responsabilidad social y retribución que la entidad ejerce en el cantón.

2.1.2. Investigación bibliográfica

La presente investigación es bibliográfica, ya que se basa en investigaciones anteriores para fundamentar mediante la recolección de información acerca de la Responsabilidad Social y proponer diferentes maneras de retribución que esté apegadas a la ley que el país rige.

2.1.3. Investigación de campo

La presente investigación es de campo porque se acudió al lugar donde se llevó a cabo la investigación, utilizando instrumentos como: entrevistas, fichas de observación y encuestas a través de los cuales se evidenció sí existe el compromiso de ser una empresa financiera con responsabilidad social.

2.2. Método de investigación

Esta investigación se basó en los siguientes métodos:

2.2.1. Método descriptivo

Una vez aplicada las encuestas a usuarios y ciudadanía, no se limitan solo a la recolección y tabulación de datos, sino que también es importante al análisis y descripción de los resultados obtenidos acerca Responsabilidad social y retribución que la entidad desempeña.

2.2.2. Método inductivo

Este método ayudó a reunir diversos elementos y criterios recabados en las encuestas para posteriormente ser analizados, se inició con la observación de fenómenos particulares como la importancia y conocimiento de Responsabilidad Social Empresarial con la finalidad de llegar a conclusiones generales y poder proponer alternativas de solución a la institución.

2.2.3. Método deductivo

Es un método que nos ayuda a simplificar y clasificar la información general a lo específico, de lo universal a lo individual, permitió demostrar la realidad del problema, se obtuvo un diagnóstico y visión general, especificando las falencias o virtudes de la institución según su comportamiento con el cantón y la importancia que le dan a la imagen empresarial.

2.3. Técnicas e instrumentos

2.3.1. Encuestas

Se aplicó encuestas a los usuarios de la cooperativa Uniotavalo, y a una pequeña parte de la ciudadanía, la encuesta constó de preguntas cerradas mismas que fueron realizadas de forma libre por parte de las personas.

2.3.2. Entrevistas

Las entrevistas se realizaron a tres colaboradores principales de la Cooperativa como: 2 Contadoras y un Jefe Operativo que laboran desde hace 7 años dentro de la entidad.

2.3.3. Ficha de observación

Se utilizó la ficha de observación obteniendo resultados del comportamiento tanto de las autoridades, colaboradores y usuarios de la Cooperativa en lo que respecta al ambiente laboral, confianza hacia la cooperativa por todos las que lo constituyen, cuidado al medio ambiente, seguridad y derechos laborales.

2.4. Matriz de relación

Objetivos	Variables	Indicadores	Técnicas	Fuente de información
Identificar el grado de responsabilidad que la empresa aplica con sus grupos de interés.	Responsabilidad Social Corporativa	Planificación Organización Ejecución Etapas Actividades a realizar Selección de los grupos de interés. Imagen institucional	Encuestas y cuestionarios. Para medir los porcentajes y grados de satisfacción de los grupos de interés con la empresa a la que se vinculan.	Libros Páginas web Artículos Documentos científicos
Reconocer las actividades, los lugares y las personas con las	Retribución a la sociedad	Protección del medio ambiente.	Ficha de observación Mediante esta técnica	Libros Páginas web Artículos

que la empresa desarrolla la RSC.		Cumplimiento de leyes y normas.	determinar la realidad de forma confiable	Documentos científicos
-----------------------------------	--	---------------------------------	---	------------------------

2.5. Población y universo

La población que formó parte del estudio fue los usuarios pertenecientes a la cooperativa UNIOTAVALO, mismos que estuvieron conformados por 90 (noventa). Los números que existen se tomaron después de hacer una mediación entre dos cantidades 80-100 usuarios que recibe la entidad semanalmente, entonces se escogió un número medio que fue 90 como población a la cual se le aplicó la entrevista

Las personas escogidas para ser entrevistadas fueron 3 de 6 personas que pertenecen al área administrativa, (dos contadoras, un jefe operativo), fueron escogidas por el tiempo de permanencia en la cooperativa.

PERSONAL	CANTIDAD
Jefe de crédito y cobranza	1
Jefe operativo	1
Contadora	1
Usuarios	90
Total	93

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Uniotavalo

Elaborado por: Karina Aguirre

CAPÍTULO III

3. Análisis y discusión de resultados.

3.1. Ficha de Observación.

La ficha de observación se desarrolló de la siguiente manera: cuatro de los cinco indicadores estaban dirigidos hacia la parte interna de la entidad esto con el fin de observar la convivencia y organización existente dentro del lugar y mediante ello destacar acciones positivas e identificar falencias en el caso que exista para posteriormente poder brindar ideas para el mejoramiento, el quinto y último indicador estaba enfocado en los usuarios de la misma forma se la tomó en cuenta para que a través de este conocer el nivel de confianza que tienen los usuarios hacia la cooperativa y saber qué imagen tiene la empresa.

Ficha de observación sobre la actividad que realiza la cooperativa de ahorro y crédito UNIOTAVALO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA "FECYT" Ficha de observación	
Elaborado por:	Karina Aguirre
Fecha	11 de junio de 2018
Lugar:	Cooperativa "UNIOTAVALO"
Tiempo:	2 horas
Indicadores	Observaciones
Trabajadores comprometidos	Existe un ambiente laboral excelente la cooperación, el entendimiento y el desempeño de los empleados hace que la confianza por la empresa se demuestre en cada uno de los clientes que ingresaron en ese momento.

Confianza en la empresa	Los clientes demuestran una notable confianza por la institución lo que da a comprender que la interacción que se espera entre socio y empresa es de un modo participativo es decir que la retribución social o los modos de cooperación se mantengan en intercambio de acciones o actividades entre la empresa y el cliente. .
Procesos de seguridad	Seguridad de la institución se mantiene al pendiente de cada uno de los procesos que se están realizando dentro y fuera de la empresa.
Acciones que favorezcan al medio ambiente.	Las acciones que se realizan son de carácter interno es decir que todos los empleados reutilizan el papel para entregar documentación interna entre cajeros y administrativos lo que genera menos desechos.
Respeto a los derechos laborales	Ninguno de los trabajadores estaba realizando alguna función extra o fuera de sus competencias, tampoco existía un ambiente hostil para los empleados

Interpretación.

La ficha de observación se realizó a los empleados y los clientes de la cooperativa de ahorro y crédito UNIOTAVALO con el objetivo de conocer los procesos de actividad que se realiza un día normal dentro de la empresa y poder determinar la relación entre cliente e institución. Los antecedentes recolectados permitirán que las alternativas de responsabilidad social empresarial y retribución social vayan enfocados en actividades donde se interactúe entre las dos partes involucradas aun mentando el grado de confianza y la captación de nuevas propuestas que permitan a la cooperativa fortalecer sus oportunidades y brindar nuevas formas de intervenir en lo social.

3.2. Entrevistas

Las entrevistas se realizaron a tres de las personas que conforman el área administrativa de la cooperativa, el fin; conocer el grado de conocimiento que poseen acerca de Responsabilidad Social Empresarial y la manera de retribuir a usuarios y ciudadanía en general, y a partir de ello tener una idea más clara de la verdadera necesidad que tiene la entidad para mejorar como empresa.

Entrevista # 1 realizada a la Sra. Anita Cevallos jefe de crédito y cobranza.

Pregunta	Respuesta
¿Sabe usted qué es la Responsabilidad Social Empresarial?	Conoce el tema y lo describe con claridad
¿Cree usted que es importante la retribución social de la cooperativa hacia la sociedad?	Afirma que sí es importante y que sería una buena estrategia para darse a conocer
¿Quisiera conocer cómo se puede aplicar dentro de la cooperativa? ¿Por qué?	Acepta conocer la manera de hacer retribución social porque cree que el desempeño de la cooperativa mejoraría.
¿Usted conoce las actividades deportivas sociales y culturales que se realizan dentro de la ciudad?	Tiene el conocimiento suficiente de las actividades que se realizan en Otavalo.
5 ¿Conoce usted si la cooperativa ha formado parte de un evento socio-cultural?	Un par de ocasiones sí.

Entrevista # 2 realizado con la Srta. Mirian Quinche jefe operativo.

Pregunta	Respuesta
¿Sabe usted qué es la Responsabilidad Social Empresarial?	Conoce el término, aunque no lo domina.
¿Cree usted que es importante la retribución social de la cooperativa hacia la sociedad?	Afirma que la retribución social es un tema importante y que deberían aplicar todos.
¿Quisiera conocer cómo se puede aplicar dentro de la cooperativa? ¿Por qué?	Conocer de estas actividades facilitaría el desempeño de la cooperativa además de atraer más clientes
¿Usted conoce las actividades sociales y deportivas que se realizan dentro de la ciudad?	Afirma que conoce de ciertas actividades, por el hecho de ser populares.
5 ¿Conoce usted si la cooperativa ha formado parte de un evento socio-cultural?	En ciertas oportunidades la cooperativa ha estado presente en actividades deportivas.

Entrevista # 3 realizado con la Sra. Ivon Acosta Contadora

Pregunta	Respuesta
¿Sabe usted qué es la Responsabilidad Social Empresarial?	Desconoce el término
¿Cree usted que es importante la retribución social de la empresa hacia la sociedad?	Deduce que una empresa que realice retribución crearía buena imagen por eso es importante.
¿Quisiera conocer cómo se puede aplicar dentro de la cooperativa? ¿Por qué?	Le gustaría conocerlas las alternativas para así poder contribuir con mayor eficacia.
¿Usted conoce las actividades sociales que se realizan dentro de la ciudad?	Posee buen conocimiento de las actividades.
5 ¿Conoce usted si la cooperativa ha formado parte de un evento socio-cultural?	Afirma que la cooperativa si ha estado presente en ciertas actividades deportivas y sociales.

Banco de preguntas realizadas a los diferentes departamentos administrativos de la cooperativa de ahorro y crédito Uniotavalo.

Tabla Análisis de las Entrevistas realizadas en la Cooperativa Uniotavalo.

Pregunta	Positivo	Negativo
PREGUNTA 1	2	1
PREGUNTA 2	2	1
PREGUNTA 3	3	0
PREGUNTA 4	2	1
PREGUNTA 5	3	0
TOTAL	12	3

Fuente: Entrevista al personal administrativo de la Cooperativa Uniotavalo.

Elaborado por: Karina Aguirre

Interpretación.

Las preguntas de las entrevistas en su mayoría tuvieron respuestas positivas, sin embargo está claro que pese a que conocen el tema de responsabilidad social y afirman que la retribución sí es un punto favorable para la cooperativa no le dan la debida importancia cuando de aplicarla se trata, los factores que lo impidan pueden ser los recursos económicos o falta de interés que se espera poder modificar.

3.3. Encuestas

Al igual que técnicas anteriores la encuesta se aplicó a los usuarios de la entidad y sirvió para recolectar información adecuada y suficiente acerca del tema responsabilidad Social y de esta manera estar seguros que existe la necesidad de hacer que la cooperativa sea más visible y se vincule con más compromiso a la sociedad.

Pregunta #1 ¿Ha escuchado hablar acerca de la Responsabilidad Social Empresarial?

Tabla 1 Responsabilidad Social

Pregunta	Respuesta	Porcentaje	Porcentaje equivalente
Sí	22	100%	35.6% %
No	40	100%	64.4% %
Total	90		100%

Fuente: Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial 2018

Elaborada por: Karina Aguirre

Interpretación.

Con los datos obtenidos a través de las encuestas se puede evidenciar que la clientela de la Cooperativa, en su mayoría desconoce del término Responsabilidad Social Empresarial, mientras que la otra parte de encuestados quizá asocian la palabra con alguna idea vaga, pero en sí no tienen claro los conceptos que encierra este tema.

Pregunta #2 ¿Cuál de los siguientes conceptos asocia con la Responsabilidad Social?

Tabla 2 conocimiento acerca de Responsabilidad Social.

Pregunta	Respuesta	Porcentaje	Porcentaje equivalente
Calidad de vida laboral	28	100%	31.11%
Cuidar el medio ambiente	22	100%	24.44%
Retribución a la sociedad	40	100%	44.44%
Total	90		100%

Fuente: Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial 2018

Elaborada por: Karina Aguirre

Interpretación.

La mayoría de personas escogió la retribución social como parte principal de las funciones de responsabilidad social que una empresa debe tener, por tanto, es claro que la sociedad requiere de más atenciones por parte de la cooperativa.

Pregunta # 3 ¿Qué grado de importancia cree usted que las empresas deben tener al referirnos a retribución social?

Tabla 3 Importancia de Retribución Social

Pregunta	Respuesta	Porcentaje	Porcentaje equivalente
Nada	8	100%	9%
Poco	37	100%	41%
Mucho	45	100%	50%
Total	90		100%

Fuente: Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial 2018

Elaborada por: Karina Aguirre

Interpretación.

En este punto la mayoría de encuestados afirmó que las empresas deben tener muy en cuenta a la comunidad en la que se encuentra localizada ya que tienen la firme idea de que la empresa debe retribuir por los beneficios que recibe de cada cliente y socio.

Pregunta #4 ¿Cree usted que las cooperativas deben realizar labor social?

Tabla 4 Las cooperativas y la labor social

Pregunta	Respuesta	Porcentaje	Porcentaje equivalente
Si	82	100%	91.1%
No	8	100%	8.9%
Total	90		100.0%

Fuente: Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial 2018

Elaborada por: Karina Aguirre

Interpretación.

Los usuarios aprobaron que las cooperativas deben realizar trabajos que aporten a mejorar la calidad de vida de los grupos vulnerables, las personas tenían claro que al ser pequeñas empresas no puedan tener los recursos económicos suficientes, pero también reconocía que cualquier actividad que hagan por iniciativa propia contribuiría a ser parte de la solución.

Pregunta #5 ¿Su preferencia hacia una empresa estaría influenciada según el comportamiento de la misma?

Tabla 5 Preferencia de los usuarios hacia las empresas

Pregunta	Respuesta	Porcentaje	Porcentaje equivalente
Si	46	100%	51.1%
No	44	100%	48.9%
Total	90		100.0%

Fuente: Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial 2018

Elaborada por: Karina Aguirre

Interpretación.

La diferencia que se ve aquí es de apenas de un mínimo porcentaje ya que en su mayoría creía que las empresas ayudarían mucho a la comunidad si intervinieran en el mejoramiento de la misma, ya sea en educación, ayuda social, donaciones y en el cuidado del medio ambiente, sin embargo, la otra parte aseguraba que, si la empresa no ofrece un buen producto y buena atención, de nada serviría si hacen o no hacen buenas acciones.

Pregunta #6 ¿Está de acuerdo en que la cooperativa deba trabajar en conjunto con los colectivos sociales locales? Por ejemplo: escuelas, instituciones comunidades.

Tabla 6 Trabajo de la cooperativa y la comunidad

Pregunta	Respuesta	Porcentaje	Porcentaje equivalente
Si	73	100%	81.11%
No	17	100%	18.89%
Total	90		100.0%

Fuente: Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial 2018

Elaborada por: Karina Aguirre

Interpretación.

La aprobación del sí en casi su totalidad ayudó a evidenciar que la sociedad está de acuerdo en que las cooperativas formen vínculos de apoyo a todos y más si se trata del apoyo a instituciones y escuelas, se puede afirmar que si se necesita de la intervención de las entidades económicas en la comunidad.

Pregunta #7 ¿Cuál cree usted que sería el beneficio para una empresa que contribuye con la sociedad?

Tabla 7 Beneficio para la empresa

Pregunta	Respuesta	Porcentaje	Porcentaje equivalente
Buena imagen empresarial	39	100%	43%
Rentabilidad	34	100%	38%
Competitividad	7	100%	8%
Fidelidad de clientes	10	100%	11%
Total	90		100%

Fuente: Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial 2018

Elaborada por: Karina Aguirre

Interpretación.

La gran diferencia que hay entre los porcentajes da a entender que, sí una empresa aplica Responsabilidad social se aventaja de muchas cosas y los usuarios así lo manifiestan y la cooperativa debe conocer y aceptar los beneficios que tendrá para que pueda adentrarse más a realizar actividades con la comunidad.

Pregunta # 8 ¿A su criterio, una empresa debería informar a sus clientes acerca de los trabajos que realiza en beneficio de los ciudadanos?

Tabla 8 Información al cliente

Pregunta	Respuesta	Porcentaje	Porcentaje equivalente
Si	73	100%	81.11%
No	17	100%	18.89%
Total	90		100.0%

Fuente: Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial 2018

Elaborada por: Karina Aguirre

Interpretación.

Hacer que los clientes estén al tanto de las actividades que realiza la cooperativa es una sin duda un acto que favorecerá en todo aspecto, cabe recalcar que de esta forma los clientes se sentirían más motivados y confiados de la entidad y sus servicios.

Pregunta #9 ¿Apoyaría usted la elaboración de una guía sobre alternativas de responsabilidad social empresarial y retribución social para la cooperativa UNIOTAVALO?

Tabla 9 Elaboración de guía alternativa.

Pregunta	Respuesta	Porcentaje	Porcentaje equivalente
Si	85	100%	94.4%
No	5	100%	5.6%
Total	90		100.0%

Fuente: Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial 2018

Elaborada por: Karina Aguirre

Interpretación.

Casi es su mayoría respondieron un sí rotundo a la idea de crear una guía de alternativas de responsabilidad social empresarial y retribución social para la cooperativa, porque aseguran que se beneficiaran aprobando esta nueva idea innovadora.

CAPÍTULO VI

4. Propuesta.

4.1. Título de la propuesta

Guía de alternativas sobre responsabilidad social empresarial y retribución en la sociedad para la ciudad de Otavalo.

4.2. Justificación

Elaborar una guía con recomendaciones sencillas para la cooperativa de ahorro y crédito UNIOTAVALO ha sido una idea que nace después de evidenciar ciertas actividades que se realizan de forma empírica dentro de la cooperativa son dos las razones por las que no son aplicadas correctamente, la primera es por desconocimiento y la segunda por falta de recursos, por esto surge la necesidad de enfatizar temas como: Responsabilidad Social Empresarial en las PyMES que orienten a los directivos a establecer nuevas formas de administración y comportamiento interno en la empresa y que ello refleje un verdadero compromiso con el entorno y ambiente.

A medida que la sociedad se desarrolla van apareciendo nuevas cosas que generan cambios en la forma de vivir de cada ser humano, y así, también sucede con las empresas que deben estar siempre a la vanguardia de estos cambios para poder seguir ocupando ese espacio que tiene dentro del mercado, la nueva filantropía empresarial demanda de que las empresas generen acciones que sostengan una sociedad y los elementos que la integran, por ejemplo: el cuidado del medio ambiente, el respeto a los derechos humanos, un fortalecido sistema que promueva acciones para construir una sociedad más equitativa, más unidad y justa.

Las grandes empresas ya han tomado medidas para lograr lo antes mencionado, quizás algunas lo hayan hecho por cuenta propia y otras por cumplir normas, de todas formas el objetivo es sin

duda lograr que estas acciones se expandan hasta lograr llegar a todas las empresas de todo el mundo independientemente del tamaño o actividad económica.

Las alternativas de Responsabilidad Social Empresarial con retribución social es una nueva medida que la empresa puede integrar a sus actividades no sólo como una alternativa si no también hacerla parte de su cultura porque de esto parte el hacer negocios rentables a través de la ética, negocio en el cual las dos partes se benefician.

La cooperativa al ser parte de la economía popular y solidaria tiene la obligación de integrarse a la sociedad, a su contexto al lugar al que pertenece y trabajar por el bienestar de la misma o como demanda el gobierno, la cooperativa debe también trabajar por el buen vivir de todos y retribuir por el beneficio y éxito que obtiene por parte de las personas que aportan a la entidad al hacer uso de su servicio. La ética es la nueva forma de hacer negocios.

4.3. Objetivo general

Fortalecer la retribución social y la responsabilidad social empresarial a través de una guía de alternativas para la cooperativa de ahorro y crédito UNIOTAVALO en la ciudad de Otavalo.

4.4. Objetivos específicos

- Identificar las principales actividades que se realizan dentro de la localidad dónde se pueda aplicar la responsabilidad social empresarial y la retribución en la sociedad otavaleña.
- Conocer los principales sustentos legales para la propuesta presentada.
- Contribuir a la toma de decisiones correctas de la empresa sobre responsabilidad social empresarial y retribución social.
- Generar una relación a largo plazo entre la empresa y la sociedad.

4.5. Ubicación sectorial



4.6. Desarrollo de la propuesta

**RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL**



GUÍA DE ALTERNATIVAS SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y RETRIBUCIÓN EN LA SOCIEDAD PARA LA CIUDAD DE OTAVALO.



PRÓLOGO



La guía contiene información acerca de las diferentes acciones o medidas que pueden tomar las pequeñas y medianas empresas (PyMEs) a favor de la sociedad y medio ambiente, estas medidas a más de incidir en la imagen corporativa también dará buenos resultados en lo referente a lo económico porque una empresa socialmente responsable genera beneficios como: mayor atracción de clientes y de talento humano, así como también dará una visión diferente de la

reputación empresarial ya que estos pequeños actos reflejaran transparencia en su gestión.

Las buenas prácticas empresariales con responsabilidad social acompañadas con retribución a la sociedad es una nueva manera de hacer negocios rentables con beneficios a largo plazo beneficiándose así no solo la sociedad como tal si no también la empresa y esto, a su vez crea un relación empresa- sociedad con confianza y seguridad.

Se espera que esta guía sea de gran utilidad y que la información recopilada este acorde a sus expectativas y que posteriormente la aplicación de estos sencillos parámetros le genere satisfacción a su empresa.

Responsabilidad Social Empresarial

"Los empresarios no debemos concebir desarrollo económico sin desarrollo humano. Si bien esto es responsabilidad compartida con el estado, debemos ser conscientes que la empresa privada va unida al desarrollo del país. Por tanto, es deber de las empresas dar muestras claras de solidaridad e identificación con los problemas sociales." Carlos Bentín Remy Gerente General, Corporación Backus-PERU (López)

1. La Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

La Responsabilidad Social Empresarial es un tema que está en auge dentro del ámbito empresarial, sobre todo ejerce mayor impacto en las compañías de renombre mundial que aplican en mayor medida y acorde a las necesidades de cada país en las que se encuentre sus empresas. El término Responsabilidad Social Corporativa o Empresarial tiene muchas definiciones, pero cada una lleva a la misma idea, por ejemplo;

El Observatorio de la RSC la describe como: la forma de conducir los negocios de las empresas que se caracteriza por tener en cuenta los impactos que todos los aspectos de sus actividades generan sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medio ambiente y sobre la sociedad en general. (Observatorio de la RSC, 2014, pág. 5)

Así también se define a la RSC como: una decisión voluntaria por parte de las empresas que desean contribuir con la sociedad y el medio ambiente a través de acciones a corto y largo plazo que fomenten el respeto a la personas, comunidades, medio ambiente y que ello genere un desarrollo sostenible.

A través de la RSC lo que se desea conseguir es tener un nivel de vida alto, en dónde los derechos humanos se prolonguen, se fortalezcan y se hagan



presente en todo partes del mundo, (Fernández, 2009, pág. 119) dice; “El compromiso actual de la RSC responde al cambio que se está produciendo en la visión de la empresa cuando el beneficio económico no es

Fuente; (graficos de RSE, s.f.)

divisible del beneficio social y ecológico”.

Organizaciones mundiales como la ONU o la Comisión de Naciones Europeas enfatizaron el tema RSE con el fin de lograr un mayor equilibrio entre las actividades que realizan las empresas y el daño que esta produce a toda una sociedad y de esta manera hacer que las compañías se involucren más activamente a la sociedad a través leyes normas y acciones que respalden el respeto al bienestar de las personas, la comunidad y el medio ambiente sin que su economía se vea afectada.

En nuestro país el término RSE es poco común, y es empleado en pocas empresas que por lo general son empresas extranjeras con sucursales asentadas aquí como: Coca Cola, Nestlè, Pacifcard, etc, ejemplos de empresas ecuatorianos tenemos a Almacenes Tia, Petroecuador, Petroamazonas, Pronaca entre otras que demuestran su compromiso con la sociedad, pero muy poco se ha visto que haya iniciativa en los PyEMs es por ello que la importancia de dar a conocer este tema se vuelve una necesidad.

La RSE al ser una serie de acciones que realiza una empresa con la finalidad de retribuir a la sociedad puede estar presente en todo tipo de empresas y en especial en los PyMEs.

1.2. Qué es una PyME...

Se denomina PyME a la pequeña y mediana empresa la cual mide el tamaño según el número de colaboradores, actividad económica y cantidad de ingresos económicos.

1.3. ¿Por qué es importante una PyME?

La mayoría de las empresas son, o alguna vez fueron, PyMEs. Como semilla de la actividad empresarial del país, su desarrollo y crecimiento contribuye al bienestar a través de la creación de empleos, promueve la innovación y generación de riqueza. Las PyMEs de hoy tienen el potencial para convertirse en las grandes empresas del mañana. (fundacionidea.org.mx, s.f.)



¿Cómo puede una PyME aplicar Responsabilidad Social en su empresa?

Para que una PyME aplique RSE debe tener en cuenta que, cada una de las empresas es socialmente responsable según cuánto crea que puede aportar, lo importante es sin duda, el compromiso personal que tenga de querer contribuir a su comunidad y al medio ambiente, haciendo conciencia del importante papel que cumple dentro de su localidad.

Puede realizar actividades como: el respeto a los derechos humanos y laborales, cuidado de la ciudad, aporte a fundaciones de carácter social, salud, educación, apoyo a sus clientes, colaboradores y sus familias, etc, actos que denoten compromiso y generosidad.

Una PyMEs con mayor seguridad tendría mayores resultados aplicando RSE porque su actividad económica esta mayormente vinculada con el entorno y se encuentra más cerca a sus clientes, cosa que no sucede con las grandes empresas ya que su relación con el entorno debe ser en mayor magnitud y un lugar a la vez.

1.4. Beneficios de la Responsabilidad Social para la institución financiera.



Todas las actividades detalladas anteriormente se las puede fructificar mediante la aplicación de las “Buenas Prácticas Empresariales” que no es más que una cantidad de prototipos que pueden ser utilizadas para mejorar la organización interna y externas de una PyME.

“Responsabilidad Social Empresarial y Buenas Prácticas empresariales, el complemento ideal para la competitividad”.

Todas las acciones que se pretenden realizar deben incluir a cada uno de los individuos y grupos que conforman la empresa, es decir a los stakeholders o grupos de interés.

¿Qué son los grupos de interés de una empresa?



2. Grupos de interés o Stakeholders.

(IESE Business School, 2009) Define a los grupos de interés como: “cualquier grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por el logro de los propósitos de una corporación. Stakeholders incluye a empleados, clientes, proveedores, accionistas, bancos, ambientalistas, gobierno u otros grupos que puedan ayudar o dañar a la corporación”.

2.1. Gráfico 1 (Identificación de los Grupos de Interés).



Gráfico 1

Fuente: (Grupos de interés)

2.2. Gráfico 2 (División de los Grupos de Interés)

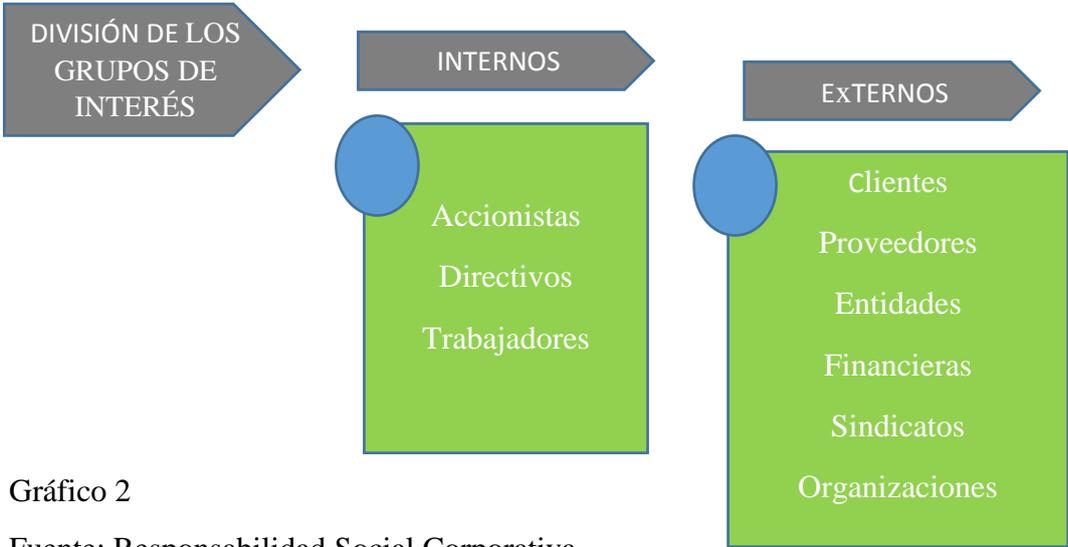


Gráfico 2

Fuente: Responsabilidad Social Corporativa

Elaborada por: Karina Aguirre

2.3. Gráfico 3 (Sostenibilidad).



Fuente: (RSE)

Según Vidal “el objetivo del desarrollo sostenible es poder alcanzar a nivel mundial un progreso social, niveles estables de crecimiento económico y de ocupación, protección medio ambiental y ocupación prudente de los recursos naturales”. (Vidal, 2005, pág. 15)

El avance de la economía en la sociedad es algo inevitable pero lo que se pretende con la sostenibilidad es que no se produzca un daño inmediato en el ambiente y tratar de conservarlo en el actual estado el mayor tiempo posible.

2.4. Alternativas sobre responsabilidad social empresarial y retribución en la sociedad para la cooperativa de ahorro y crédito “Uniotavalo” en la ciudad de Otavalo.

Objetivo: proporcionar una herramienta de responsabilidad social empresarial y retribución social para la cooperativa de ahorro y crédito “UNIOTAVALO” de la ciudad de Otavalo al conocer que la institución no consta con un documento que facilite los mecanismos de RSE en la localidad donde se encuentra ubicada dejando a un lado su compromiso económico, social y ambiental que tiene que ser compensado mediante acciones en conjunto con la participación de los interesados en todos los procesos que disponga. A continuación, se presenta alguno de los artículos en los que se ampara esta propuesta.

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Art 21.- Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, según la actividad principal que desarrollen, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios.

Art. 107.- Canalización de recursos. - Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro podrán servir como medios de canalización de recursos públicos para el desarrollo e implementación de proyectos sociales y productivos, en sus respectivos territorios.

También en la constitución de la república del Ecuador consta:

Que, el artículo 283 de la Constitución de la República, establece que el sistema económico es social y solidario y se integra por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria y las demás que la Constitución determine, la economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios;

Que, el artículo. 309 de la Constitución de la República señala que el sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado y del popular y solidario;

Que, el artículo 311 de la misma Constitución señala que el sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro y que las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidaria y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un

tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria;

Que, el artículo 319 de la Constitución de la República establece que se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresas públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

La ley exige que cualquier forma de emprendimiento u organización económica debe cumplir cada una de los artículos antes mencionados, claro está que cada actividad debe ser elegida y ejecutada según los recursos y el contexto en la que se desarrolla la empresa, pero el compromiso es y obligación es el mismo para todos

Cooperativa De Ahorro Y Credito Uniotavalo Ltda - Organizaciones Supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	
Cuadro de información de la institución	
Organización	Cooperativa de Ahorro y Crédito "Uniotavalo"
Tipo Organización	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
Clase	AHORRO Y CRÉDITO
Cantón	OTAVALO
Dirección	Juan Montalvo y Bolivar "Frente al Paque Bolivar"
Provincia	Imbabura
Parroquia	SAN LUIS
Teléfono	62928551
Email	_coopuniotavalo@hotmail.com
Número Resolución	SEPS-ROEPS-2013-000461
Representante Legal	MAYRA GRIMANESA ANDRADE PARRA
Presidente Consejo De Administración / Junta Directiva	VERCOUTERE QUINCHE PAOLINA
Estado Jurídico	ACTIVA

Las alternativas propuestas han sido consideradas y aprobadas por parte de la institución enfocándose en 4 formas de ayuda que puede brindar la cooperativa de ahorro y crédito

UNIOTAVALO a largo plazo como parte de su responsabilidad social empresarial y retribución a la sociedad otavaleña:

- Publicitaria: Se enfoca en brindar apoyo en los medios de comunicación por parte de la institución.
- Material: Brinda apoyo de forma directa en participación con los interesados.
- Económico: Realiza ayuda de forma monetaria.
- Educativo: Brinda asesoramiento sobre temas de interés del cliente.

2.4.1. Alternativa de cultural.

Esta alternativa se centra en la participación dentro de proyectos culturales auto gestionado que se realicen dentro de la ciudad de Otavalo considerando el tipo de ayuda que se solicite a la institución (publicitaria, material, económico, educativo). Esto generara mayor visibilidad para la empresa dentro de la localidad ya que la promoción de eventos dentro de la ciudad de Otavalo es un medio muy importante para los habitantes de la ciudad aun mentando la atención de las acciones que realiza la empresa como parte de su RSE y retribución con la sociedad.

- Contribución económica para gestión de artistas
- Folletos de información
- 50% de los afiches programados por la organización del evento.
- Contribución económica para la gestión de sonido
- Trofeos, medallas

Los eventos deben ser realizados dentro del área geográfica del cantón Otavalo.



Fuente: Revista Sarance Universidad de Otavalo 2017

2.4.2. Alternativa educación financiera

Se centra en fomentar una educación sobre formas de ahorro dentro de una plataforma virtual ingresando módulos de información de manera trimestral. Esto generara que las personas que no conocen sobre métodos o técnicas de ahorro puedan tener una información segura por parte de la institución financiera a la que pertenecen.

- Crear un acceso directo dentro de la plataforma principal de la cooperativa
- Diseñar los módulos con los temas principales
- Mantener una información constante sobre la actividad digital
- Crear una publicidad sobre el beneficio de la auto educación



Fuente: Reglas de Ahorro (Anderson 2016).

2.4.3. Alternativa deportiva familiar

Se enfoca en la promoción del deporte y la familia generando un cambio social y sustentable al fomentar las actividades deportivas y la participación familiar dentro de la ciudad. Esto con el objetivo de empoderar a las familias de Otavalo sobre las buenas prácticas de vida y el respeto a la interculturalidad que existe dentro de la ciudad, esto hace que las prácticas de RSE y retribución social sean un ejemplo con efecto positivo para la sociedad.

- Fomentar el Deporte y la familia por medio de comunicados de la cooperativa.
- Trabajar en Conjunto con colectivos deportivos para la realización de eventos
- Contribuir con aportaciones económicas
- Contribuir con afiches o folletos
- Contribuir con medallas o trofeos



Fuente: Ministerio de Salud Pública (2018)

2.4.4. Alternativa ambiental

Se enfoca que apoyar los proyectos, eventos culturales y deportivos para el cuidado y protección del medio ambiente y sus especies esto incluye ayuda animales abandonados de la ciudad. Este es uno de los puntos principales de la Responsabilidad Social Empresarial y no podía ser olvidado dentro de esta guía. La retribución social se reflejará de forma positiva al existir una gran concientización de las personas sobre el cuidado al medio ambiente y los animales del planeta, formando colectivos de ayuda dentro de las zonas urbanas y rurales del cantón Otavalo.

- Fomentar la creación de proyectos sobre protección y re construcción del medio ambiente.
- Contribuir con apoyo económico las iniciativas sociales dentro de los temas ambientales y animales.
- Contribuir con medios de publicidad sobre el buen manejo de los desechos humanos
- Mantener una comunicación directa con los clientes sobre la importancia ambiental.



Fuente: Ambiente Mundial (Carvajal 2009)

Todas las actividades que se han mencionado, son algunas de las acciones con las cuales la cooperativa puede ir tomando su espacio dentro de la ciudad, por lo general Otavalo es una cantón en dónde la mayoría de las personas pone mucho interés en lo que respecta al deporte y cultura pero lo más sobresaliente de las personas Otavaleñas es la cultura de trabajo y emprendimiento que posee su gente es por eso que la educación financiera como alternativa de responsabilidad social es fundamental para el crecimiento económico de ambas partes y mejoramiento de la imagen empresarial, en lo que respecta al ambiente la empresa al contribuir en su cuidado a más de lograr tener un entorno sano se apega a la ley y nuevamente estaríamos

dando énfasis a la responsabilidad social y lo importante que este tema para la construcción de una sociedad y empresa que trabajan por el bienestar crecimiento y desarrollo de los diferentes pueblos, comunidades, países y naciones en busca del buen vivir.

2.5. Ejemplo de cooperativa que aplican responsabilidad social en la cuidad, como una estrategia para conservar y mejorar su posición dentro de cada localidad.

Dentro del territorio Otavaleño existen 12 cooperativas que desempeñan sus funciones de las cuales se citan una como las más antiguas y mejor posicionadas, esto con el fin de corroborar a las alternativas propuestas en esta guía. El objetivo es dar a conocer las muchas maneras de hacer Responsabilidad social y retribuir a la sociedad, ideas que la cooperativa puede ir incorporando a sus labores para que sea más visible y exitosa.

2.5.1. Ejemplo 1: Cooperativa de ahorro y crédito “Atuntaqui LTDA” sucursal Otavalo.

Fecha de inicio: 01 de mayo de 1982. Adquiere su propio terreno en 1990 y su edificio fue inaugurado el 30 de octubre de 1997.

Misión

Somos una Cooperativa Financiera solidaria que impulsa el desarrollo económico de socios y clientes con responsabilidad social.

Visión

Ser la Cooperativa de mayor liderazgo en el sector Financiero Popular y Solidario

Valores y principios

- Liderazgo
- Transparencia
- Confianza
- Solidaridad
- Compromiso
- Responsabilidad social y ambiental

La cooperativa de ahorro y crédito Atuntaqui Ltda., es un referente de institucionalidad cooperativista en el país. Su ubicación en el mercado está respaldada, no solo por la solvencia económica, sino por la credibilidad que ha generado, a lo largo de 52 años, en sus clientes. Actualmente tiene la calificación “A”.

Entrevista a Ing. Jorge Huertas ex Gerente de la cooperativa. “Nuestra filosofía y nuestra visión es lograr el desarrollo social y contribuir con la responsabilidad social como lo señala la misma normativa”

“Como parte de la responsabilidad social consideramos que hay que retribuir a los socios que son la razón de ser de la Cooperativa Atuntaqui”. (pérez, 2016)

La cooperativa viene realizando diferentes actividades en beneficio de sus socios, deportistas y público en general, en la página de Facebook oficial <https://www.facebook.com/lacajafuertedelEcuador> de la cooperativa las personas se pueden informar de las laboras, además posee una página web (<https://finacoop.atuntaqui.fin.ec/atuntaquiltda>) en dónde la cooperativa cumple con la responsabilidad de informar con transparencia a sus socios.

Dentro de sus actividades están las siguientes:

➤ EDUCACIÓN FINANCIERA



Brinda diferentes tipos de charlas a sus socios y público en general. El 16 de septiembre se desarrolló la charla técnica para mejoramiento de cultivos en el Centro de Acopio de Mariano Acosta, en Pimampiro. Los asistentes llenaron la sala con grandes expectativas y demostraron interacción con los exponentes ante todas sus inquietudes. Se trataron temas no solo de mejoramiento de cultivos sino también de Educación Financiera.

➤ APOYO AL DEPORTE

Cooperativa Atuntaqui, guiada por sus políticas de responsabilidad social, se encuentra apoyando a dos jóvenes deportistas de la provincia que en los próximos meses competirán internacionalmente. Ellos agradecen este apoyo financiero e invitan a más empresas a unirse a esta importante iniciativa.

Cooperativa Atuntaqui La Caja Fuerte del Ecuador 9 de octubre 2018.

Club de Básquetbol Piratas de Imbabura ya viste la Camiseta Oficial con la Cooperativa Atuntaqui y el joven Anteño Michael Encalada piloto profesional que ya participa a nivel internacional.



Fuente: Página oficial de Facebook de la cooperativa

➤ APOYO A DESARROLLO INTEGRAL DE LOS NIÑOS

La cooperativa brinda cursos vacacionales para los hijos de los socios, los cursos son de modelaje, chef y actuación y son realizados en Ibarra, Otavalo y Atuntaqui.



Fuente: Página oficial de Facebook.

➤ SEGURO DE VIDA Y ATENCIÓN MÉDICA

Beneficios:

Seguro de asistencia médica: atención de enfermedades ambulatorias de hasta 24 horas de evolución con profesionales de la Red Médica, con asistencia en Ibarra, Otavalo, Atuntaqui, Cotacachi, Pimampiro y Quito.

- Especialidades:
- Medicina General
- Ginecología
- Odontología

La asistencia médica lleva funcionando alrededor de 20 años, a cada socio que se afilie se le hace un cobro mensual mínimo desde 1.10 hasta 1.50 \$ y el cliente puede hacerse atender el y su familia cada cierto periodo.

Cada una de las actividades ha sido parte del éxito de la entidad financiera, la innovación juega un papel muy importante y también es un punto más a favor de la cooperativa, el crecimiento en la economía ha sido del 18% en el 2017, mantienen una posición sólida, y solvente.

La cooperativa Uniotavalo lleva 9 años de funcionamiento a diferencia de la cooperativa Atuntaqui que posee más de 50 años al servicio de la provincia, la diferencia es mucha, sin

embargo el crecimiento puede darse más rápidamente en la cooperativa Uniotavalo con la utilización de nuevas formas de gobierno empresarial con el cual se incluya con mayor simpatía y objetividad otros factores como: la educación, la salud, el apoyo a comunidades y diversas formas de promocionarse le permitirán ser más productiva y próspera.

El ejemplo expuesto es una manera de dar a conocer que, la responsabilidad social empresarial es una alternativa necesaria y eficiente cuando de mejorar se trata, los medios a utilizar pueden ser muchos y en diferentes aspectos como ya se ha venido mencionando. Todo esto dependerá del grado de interés que le dé la entidad, así mismo las acciones a ejecutar las pueden realizar de acuerdo a los recursos que posea y los que esté dispuestos a aportar.

Conclusión: La responsabilidad social empresarial aplicada en los PyMES crea nuevas formas de apoyo, contribución y construcción de una sociedad más unida, solidaria y participativa generadora de oportunidades para todos, además de aportar a los negocios ética y rentabilidad. Es por ello que cada vez son más las pequeñas y microempresas que se unen a esta nueva manera de administrar las empresas. Se espera que la guía sea de mucho provecho para la entidad ya que cada alternativa presentada es una acción sencilla que se adapta a los recursos de la cooperativa y que tiene un proceso simple para implementarla y ejecutarla.

4.7. Conclusiones

- Se observó que el personal de la Cooperativa de ahorro y crédito Uniotavalo no conocía lo suficiente acerca de la Responsabilidad Social Empresarial es por eso que la retribución social no se hace tan presente en el lugar.
- El personal de la cooperativa al no saber de qué trata la responsabilidad social no puede dar opiniones o sugerencia acerca de nuevas maneras de interactuar con la sociedad.
- Mediante la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial se podrá modificar ciertos pensamientos y comportamientos que aporten beneficios a la cooperativa.
- La guía de Responsabilidad social empresarial compartida con el personal de la cooperativa Uniotavlo ayudará para que se informen del tema conozcan cómo funciona y de que se trata y puedan entender y manejar de mejor manera la retribución a la sociedad.
- La ciudadanía aprueba que la cooperativa gestione actividades de retribución social que los beneficie es claro que existe la necesidad de crear lasos de confianza y seguridad.

4.8. Recomendaciones

- Es conveniente que los accionistas de la empresa se empapen más del tema y lo socialicen con el resto del personal.
- Las diversas formas de hacer retribución social como una estrategia para generar rentabilidad son de mucho provecho para la cooperativa y más si está dando sus primeros pasos por ellos es conveniente que todo el personal conozca o averigüe como puede aplicar dentro de la empresa y así puedan contar con más alternativas y mejor distribución de los recursos.

- Los accionistas deberían aplicar las alternativas como una estrategia y con los recursos que puedan aportar y mediante la aplicación estudiar con cuidado los cambios que existan y comprobar en qué medida fue útil y en base a esto seguir elaborando mayor y mejores acciones que generen renta.
- Ver a la guía no solo como un trabajo más, si no como una ayuda y como una solución que haga de la misma más rentable y reconocida.
- Es necesario que la cooperativa de a conocer acerca de las actividades que vaya realizando, porque es una manera de hacerles saber la importancia que le dan a la comunidad y de esta manera demostrar gratitud y confianza.

4.9. Glosario de términos

Retribuir: Pagar a una persona por un trabajo, servicio o favor

Rentabilidad: Capacidad de rentar o producir beneficios

Preservar: Evitar que una persona o una cosa sufra un daño

Normas: Regla o manera para hacer una cosa o para comportarse de una forma determinada

Sociedad: conjunto de seres humanos como individuos que conviven y se relacionan unos con otros.

Veracidad: condición de lo que se ajusta a la verdad o a la realidad

Certificación: Declaración oficial de la certeza de un hecho

Moral: De las costumbres o de las reglas de conducta humanas

Ética: Normas y principios de un comportamiento profesional.

Códigos: Conjunto de reglas o normas sobre cualquier materia

Recursos: escasez riquezas o bienes

Gobierno: Acción y resultado de gobernar, administrar o dirigir según unas normas a una familia, colectividad o estado.

Competencia:

Rivalidad entre personas, empresas, instituciones o estados por lograr alguna cosa

Estrategias: Habilidad para dirigir un asunto y lograr un objetivo

Alternativas: que ofrece una opción

Negocio: peración o transacción comercial con la que se espera obtener un beneficio

Compromiso: Obligación contraída por una persona mediante una promesa

Beneficios: Dinero u otros bienes que se ganan con una cosa

Multinacionales: Se aplica a la sociedad comercial o industrial que está establecida en varios países a través de filiales

Garantizar: fianzar el cumplimiento de lo estipulado o la observancia de una obligación o promesa

BIBLIOGRAFÍA

- Alberto, H. L. (2017). *Balance social como herramienta de gestión*. barcelona, España : Anagrama.
- Amdani, Y. (02 de 05 de 2017). *E&N Empresas y Management*. Obtenido de <http://www.estrategiaynegocios.net/opinion/1067395-345/la-responsabilidad-social-un-compromiso-de-todos>
- Armstrong, M. (2015). *CEPAL NOTICIAS* . Obtenido de <https://www.cepal.org/celade/noticias/paginas/8/12168/respempresarialglobal.pdf>
- Bon, J. (2008). Ciencias sociales. La Coruña: Netbiblo. *Gestión de servicios de TI basada en ITIL*. Reino Unido.: : Editorial del Gobierno Británico.
- Colmenares, O. A. (2016). *Aproximación teórica de la lealtad de marca: enfoques y valoraciones*. Obtenido de Cuadernos de Gestión: <http://www.ehu.es/cuadernosdegestion/documentos/725.pdf>
- Colombia, U. d. (Octubre de 2016). *Repositorio Universitario Universidad de Medellin* . Obtenido de <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/975/Evoluci%C3%B3n%20hist%C3%B3rica%20de%20los%20conceptos%20de%20responsabilidad%20social%20empresarial%20y%20balance%20social.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Díaz Costa, E. F.-C. (2015). Validación del constructo subyacente en una escala de evaluación del impacto de la investigación educativa sobre la práctica docente mediante análisis factorial confirmatorio. *Revista Española de Ciencias Sociales* , 6-9.
- Ethos. (2017). *Indicadores de la Gestión de RSE* . Obtenido de <http://www.jussemp.org/Inicio/Recursos/Actividad%20Corporativa/Resources/INDICADORESETHOS2008-ESPANH.pdf>.
- Europeas, C. d. (2 de 7 de 2002). *Libro Verde*. Obtenido de [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/empl/20021111/com\(2002\)347_ES.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/empl/20021111/com(2002)347_ES.pdf)
- EUROPEAS, C. D. (2 de 7 de 2002). www.europarl.europa.eu. Obtenido de [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/empl/20021111/com\(2002\)347_ES.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/empl/20021111/com(2002)347_ES.pdf)

- Fernández. (2009). La Rsc en el marco de la cooperación al desarrollo y a la internacionalización de la empresa Española en países de renta media y rentabilización postbélica. En D. García. Madrid.
- Jaramillo, J. G. (2015). SOCIAL, EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LOS CONCEPTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y BALANCE. *Revista semestre económico* , 15.
- Langlois, A. (15 de 04 de 2015). *ComunicaRSC*. Obtenido de <http://www.comunicarseweb.com.ar/biblioteca/la-reveladora-historia-de-howard-bowen-el-padre-de-la-rse>
- Nettit.com* . (25 de 11 de 2016). Obtenido de <http://nettit.com/sabes-lo-la-responsabilidad-social-financiera/>
- ONU. (2014). *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales Y Culturales*. Obtenido de <http://www.rlc.fao.org/frente/pdf/pidesc.pdf>
- Real Academia Española. (2005). *Diccionario de Lengua Española*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=WKL9yHB>
- Repsol. (2008). (Ediecuatorial, Ed.) Obtenido de http://www.ilo.org/global/About_the_ILO/lang--es/index.htm
- Responsabilidad Social en Ecuador* . (1 de 10 de 2012). Obtenido de EKOS : <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=906>
- Ribera, J. M., & Isabel Vidal Martínez. (2005). *Responsabilidad Social Corporativa*. Madrid: FC.
- Silvio. (2015). *Investigaciones internacionales sociales* . Obtenido de https://www.edebe.com/educacion/documentos/830343-0-529-830343_LA_EIE_CAS.pdf
- Universidad & Sociedades . (2017). Políticas educativas y calidad de educación en las universidades Latinoamericanas. *Revista multidisciplinaria de la Universidad Cienfuegos* , 55-63.
- Vidal, J. M. (2005). *Responsabilidad Social Corporativa RSC* . Madrid: FC.

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
IBARRA-ECUADOR

Encuesta a los usuarios de la cooperativa de ahorro y crédito UNIOTAVALO acerca de Responsabilidad Social Empresarial.

1) ¿Conoce o ha escuchado hablar acerca de la Responsabilidad Social Empresarial?

SI_____ NO_____

2) ¿Cuál de los siguientes conceptos asocia con la Responsabilidad Social Empresarial?

- Cuidado del medio ambiente
- Retribución a la sociedad
- Buen ambiente laboral

3) ¿Qué grado de importancia cree usted que las empresas deben tener al referirnos a retribución social?

Mucho_____ poco_____ nada _____

4) ¿Cree usted que las cooperativas deben realizar labor social?

SI_____ NO_____

5) ¿Su preferencia hacia una empresa estaría influenciada según el comportamiento de la misma?

Mucho _____ Poco_____ Nada_____

6) ¿Está de acuerdo en que las empresas deben trabajar en conjunto con los colectivos sociales locales? Por ejemplo: escuelas, instituciones comunidades.

Si_____ NO_____

7) ¿Cuál cree usted que sería el beneficio para una empresa que contribuye con la sociedad?

- Buena imagen empresarial
- Rentabilidad
- Competitividad
- Fidelidad de clientes y colaboradores.

8) ¿A su criterio, una empresa debería informar a sus clientes acerca de los trabajos que realiza en beneficio de los ciudadanos?

SI_____NO_____

9) ¿Apoyaría usted la elaboración de una guía sobre alternativas de responsabilidad social empresarial y retribución social para la cooperativa UNIOTAVALO?

SI_____NO_____



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
IBARRA-ECUADOR

Entrevista realizada a tres socios de la cooperativa acerca de responsabilidad social empresarial y retribución a la sociedad.

P.1 ¿Conoce usted que es la Responsabilidad Social empresarial?

P.2 ¿Cree usted que es importante la retribución social de la empresa hacia la sociedad?

P3 ¿Usted conoce las actividades sociales que se realizan dentro de la ciudad?

P4 ¿Conoce usted si la cooperativa ha formado parte de un evento socio-cultural?

P5 ¿Quisiera conocer cómo se puede aplicar responsabilidad social dentro de su empresa? ¿Por qué?

Fotografías

Realizando encuestas a los usuarios de la “COOPERATIVA UNIOTAVALO”

