



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

La responsabilidad social empresarial y el desarrollo integral de los
asociados en la Coac Maquita- Riobamba.

**Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciado en
Administración de empresas**

Autor:

Acan Paguay, Jhofre Efraín
Arévalo Salán, Rayner Javier

Tutor:

Mgs. Cintya Lisbeth Tello Nuñez

Riobamba, Ecuador, 2025

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Nosotros **Jhofre Efraín Acan Paguay**, con cédula de ciudadanía, **060458949-9** y **Rayner Javier Arévalo Salan**, con cédula de ciudadanía, **060507368-3** autores del trabajo de investigación titulado: **LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y EL DESARROLLO INTEGRAL DE LOS ASOCIADOS EN LA COAC MAQUITA-RIOBAMBA**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 19 de junio del 2025



Acan Paguay Jhofre Efraín

C.I: 060458949-9



Arévalo Salan Rayner Javier

C.I: 060507368-3

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, **Mgs. Cintya Lisbeth Tello Nuñez** catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y EL DESARROLLO INTEGRAL DE LOS ASOCIADOS EN LA COAC MAQUITA- RIOBAMBA**, bajo la autoría de **Jhofre Efraín Acan Paguay y Rayner Javier Arévalo Salan**; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 16 días del mes de junio de 2025.



Mgs.Cintya Lisbeth Tello Nuñez

C.I: 0604601617

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación **LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y EL DESARROLLO INTEGRAL DE LOS ASOCIADOS EN LA COAC MAQUITA- RIOBAMBA** por **Jhofre Efraín Acan Paguay**, con cédula de identidad número **0604589499** y **Rayner Javier Arévalo Salan**, con cédula de identidad número **0605073683**, bajo la tutoría de **Mg. Cintya Lisbeth Tello Nuñez**; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 16 de junio del 2025.

Ing. Rene Basantes, PhD.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



Ing. Rosalina Balanzategui, Mgs.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Ing. Cecilia Mendoza, Mgs.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO





CERTIFICACIÓN

Que, **Acan Paguay Jhofre Efraín** con CC: 0604589499 y **Arévalo Salan Rayner Javier** con CC: 1600674467, estudiantes de la Carrera **de Administración de Empresas**, Facultad de **Ciencias Políticas y Administrativas**; han trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado " **LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y EL DESARROLLO INTEGRAL DE LOS ASOCIADOS EN LA COAC MAQUITA- RIOBAMBA**", cumple con el 5%, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **TURNITIN**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 28 de octubre de 2024



Firmado electrónicamente por:
**CINTYA LISBETH
TELLO NUNEZ**

Mgs. Cintya Tello
TUTORA

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a mi Dios por darme salud y fuerza para seguir adelante y no rendirme hasta alcanzar mis metas.

A mis padres que siempre han estado presentes en todo momento, apoyándome incondicional, con sus consejos y palabras de aliento siempre me han demostrado lo orgullosos que se sienten de cada paso que doy en este camino, enseñado a no rendirme, a seguir luchando y a hacer las cosas bien.

A mis hermanas por su amor y apoyo incondicional durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento, gracias.

A mis amigos, que se han convertido en una segunda familia, que me han dado tanta confianza para expresar y compartir mis penas, alegrías, sueños y metas en mi carrera profesional.

Jhofre Efrain Acan Paraguay

DEDICATORIA

Este trabajo de grado está dedicado, con todo mi corazón, a las personas que han sido pilares fundamentales en mi vida y en este proceso académico:

A mis padres, por su amor incondicional, su apoyo constante y sus sabias palabras de aliento en los momentos más difíciles. Gracias por enseñarme el valor del esfuerzo, la perseverancia y la dedicación. A mis hermanos, por ser mi fuente de inspiración y por estar siempre a mi lado, brindándome su cariño y apoyo incondicional. A mis tías y primas Gracias por apoyarme en todo sentido y creer en mí, por darme ese cariño incondicional para poder seguir adelante. A mis amigos, por su compañía y por compartir conmigo innumerables momentos de risas, complicidad y apoyo mutuo. Gracias por hacer de este viaje algo inolvidable. A mis profesores y mentores, por su guía, paciencia y sabiduría. Gracias por confiar en mis capacidades y por motivarme a dar lo mejor de mí.

Este logro es de todos nosotros. Gracias por acompañarme en este camino.

Con gratitud y amor,

Rayner Javier Arevalo Salan

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por su gran amor y por darme la fuerza y sabiduría necesaria para culminar mis estudios, a mis padres y hermanas por haberme brindado su apoyo y por contar con su amor incondicional y su fe en mí y por apoyarme día a día a crecer y ser mejor persona. Gracias por su paciencia, sus sacrificios y por estar siempre ahí, brindándome el aliento necesario para seguir adelante.

A mis amigos y compañeros quienes me han acompañado durante este proceso, por su apoyo incondicional, por las palabras de aliento en los momentos difíciles y por las risas compartidas.

A mi tutora Ing. Cinthya Tello, por brindarme su apoyo de principio a fin, por las enseñanzas, conocimiento y tiempo compartido, que me han permitido culminar mi trabajo investigativo y obtener mi título universitario

A la Universidad Nacional de Chimborazo, por ser mi segundo hogar y haberme dado la oportunidad de formar parte de esta noble institución en la Carrera de Administración de Empresas, a los docentes por los conocimientos compartido.

Finalmente, quiero agradecer a todas y cada una de las personas que han estado apoyándome en todo momento.

Jhofre Efrain Acan Paguay

AGRADECIMIENTO

Al concluir este trabajo, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que, de una manera u otra, han contribuido a la realización de esta tesis.

En primer lugar, a Dios, por darme la fuerza, sabiduría y salud necesarias para culminar esta etapa.

A mis padres, América Pilar Arevalo Salan, Orley Blance Chenche Isidro por su amor incondicional, su apoyo constante y sus sabias palabras de aliento en los momentos más difíciles. Gracias por enseñarme el valor del esfuerzo, la perseverancia y la dedicación.

A mis hermanos, Frixon Suarez y Orley Chenche por ser mi fuente de inspiración y por estar siempre a mi lado, brindándome su cariño y apoyo incondicional.

A mis tías, Arlene Arevalo, Norma Arevalo, Marivel Arevalo, a mis primas Josselin Arevalo, Evelin Arevalo, Ariadne Rashell, Gracias por apoyarme en todo sentido y creer en mí, por darme ese cariño incondicional para poder seguir adelante.

A mis amigos, Acan Jhofre, Javier Gualoto, Sisa Kevin, por su compañía y por compartir conmigo innumerables momentos de risas, complicidad y apoyo mutuo. Gracias por hacer de este viaje algo inolvidable.

A mis profesores y mentores, por su guía, paciencia y sabiduría. Gracias por confiar en mis capacidades y por motivarme a dar lo mejor de mí.

A Gissela Barrera por ser una persona muy especial en mi vida, mi mayor apoyo y mi refugio en los días difíciles. Gracias por creer en mí y por ser mi fuerza cuando más lo necesitaba.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, directa o indirectamente, han contribuido a la culminación de esta tesis. Cada uno de ustedes ha sido parte fundamental de este logro, y por ello, les estaré eternamente agradecido.

Con gratitud.

Rayner Javier Arevalo Salan

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I..... 17

1. INTRODUCCIÓN. 17

1.1 Planteamiento del problema..... 18

1.1.1 Formulación de pregunta 19

1.2 Justificación 19

1.3 Objetivos..... 20

1.3.1 General..... 20

1.3.2 Específicos..... 20

CAPÍTULO II..... 21

2. MARCO TEÓRICO..... 21

2.1 Antecedentes 21

2.2 BASES TEÓRICAS 24

2.2.1 La responsabilidad social empresarial..... 24

2.2.2 El desarrollo integral 32

2.2.3 ¿En qué ámbitos se utiliza normalmente el concepto de desarrollo integral?34

2.2.4 Desarrollo Infantil desde el enfoque tradicional..... 35

CAPÍTULO III. 40

3. METODOLOGIA.....	40
3.1 Método hipotético-deductivo	40
3.2 Fases.....	40
3.3 Tipo de Investigación.....	41
3.3.1 Investigación Descriptiva	41
3.3.2 Investigación de Campo	42
3.3.3 Investigación documental.....	42
3.4 Hipótesis	42
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
3.5.1 Instrumento	43
3.6 Población y Muestra	43
3.6.1 Población	43
3.6.2 Muestra	44
3.7 Fórmula para obtener la muestra	44
3.8 Recolección y procesamiento de datos.	44
CAPÍTULO IV	48
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	48
4.1 Análisis de la entrevista	48
4.2 Análisis de datos	56
CAPÍTULO V.....	72
5. CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES.....	72
5.1 Conclusiones.....	72
5.2 Recomendaciones	73
CAPÍTULO VI	74
6. PROPUESTA.....	74
6.1 Explicación de las Dimensiones	77
7. Bibliografía.....	79

8. ANEXOS.....	85
----------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tamaño poblacional de los asociados de la COAC Maquita- Riobamba.	43
Tabla 2: Tamaño poblacional del personal administrativo de la COAC Maquita- Riobamba.	44
Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad.....	45
Tabla 4: Pruebas de chi-cuadrado.....	45
Tabla 5: Resumen de procesamiento de casos	46
Tabla 6: Tabla cruzada	47
Tabla 7: Nivel de educación	57
Tabla 8: ¿Consideras importante que las empresas implementen prácticas de responsabilidad social empresarial para mejorar el desarrollo integral de sus asociados? .	58
Tabla 9: ¿Qué nivel de importancia le otorgas al impacto ambiental de las empresas en sus prácticas de responsabilidad social empresarial?	59
Tabla 10: ¿Crees que la COAC MAQUITA-RIOBAMBA ha logrado promover el desarrollo económico de sus asociados a través de iniciativas responsabilidad social empresarial?...	61
Tabla 11: ¿Has participado en actividades culturales o artísticas promovidas por la COAC MAQUITA-RIOBAMBA como parte de su responsabilidad social empresarial?	62
Tabla 12: ¿Cómo calificarías tu nivel de satisfacción laboral en relación con las prácticas de responsabilidad social empresarial implementadas por la COAC MAQUITA- RIOBAMBA?.....	64
Tabla 13: ¿Consideras que la COAC MAQUITA-RIOBAMBA ha contribuido de manera efectiva al bienestar social y la protección del medioambiente a través de sus acciones de responsabilidad social empresarial?	65
Tabla 14: ¿Qué tan importante crees que es el desarrollo integral de los asociados en la COAC MAQUITA-RIOBAMBA?	67
Tabla 15: ¿Has observado un impacto positivo en el desarrollo personal y el bienestar de los asociados de la COAC MAQUITA-RIOBAMBA como resultado de las iniciativas de responsabilidad social empresarial?	68

Tabla 16: ¿Qué aspecto de la responsabilidad social empresarial considera más relevante para el desarrollo integral de los asociados en la COAC MAQUITA-RIOBAMBA?	70
Tabla 17: Propuesta	74
Tabla 18: Matriz de Operacionalización de consistencia	85
Tabla 19: Variable dependiente.....	86
Tabla 20: Variable independiente.....	87

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Cargo	48
Ilustración 2: ¿Qué aspectos considera que podrían mejorar en la COAC Maquita-Riobamba para brindar un mejor servicio a sus asociados?	49
Ilustración 3: ¿Qué porcentaje de los recursos de la empresa se destinan a la capacitación y desarrollo integral de sus empleados?	50
Ilustración 4: ¿Qué importancia tiene el desarrollo integral de los empleados para su desempeño laboral en la COAC Maquita - Riobamba?	51
Ilustración 5: ¿Qué estrategias consideran efectivas para incrementar la satisfacción laboral entre los empleados?.....	52
Ilustración 6: ¿De qué manera promueve la COAC Maquita - Riobamba la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?	53
Ilustración 7: ¿Qué porcentaje de rentabilidad económica ha logrado la COAC Maquita - Riobamba en los últimos años?	54
Ilustración 8: ¿Qué acciones implementa la COAC Maquita - Riobamba para fomentar el respeto y la valoración de la diversidad cultural entre sus empleados?	55
Ilustración 9: ¿Cómo evalúa la COAC Maquita - Riobamba el nivel de acceso y participación de sus empleados en actividades culturales y artísticas?	56
Ilustración 10: Nivel de educación	57
Ilustración 11: ¿Consideras importante que las empresas implementen prácticas de responsabilidad social empresarial para mejorar el desarrollo integral de sus asociados? .	58
Ilustración 12: ¿Qué nivel de importancia le otorgas al impacto ambiental de las empresas en sus prácticas de responsabilidad social empresarial?	60

Ilustración 13: ¿Crees que la COAC MAQUITA-RIOBAMBA ha logrado promover el desarrollo económico de sus asociados a través de iniciativas responsabilidad social empresarial?.....	61
Ilustración 14: ¿Has participado en actividades culturales o artísticas promovidas por la COAC MAQUITA-RIOBAMBA como parte de su responsabilidad social empresarial? .	63
Ilustración 15: ¿Cómo calificarías tu nivel de satisfacción laboral en relación con las prácticas de responsabilidad social empresarial implementadas por la COAC MAQUITA-RIOBAMBA?.....	64
Ilustración 16: ¿Consideras que la COAC MAQUITA-RIOBAMBA ha contribuido de manera efectiva al bienestar social y la protección del medioambiente a través de sus acciones de responsabilidad social empresarial?.....	65
Ilustración 17: ¿Qué tan importante crees que es el desarrollo integral de los asociados en la COAC MAQUITA-RIOBAMBA?.....	67
Ilustración 18: ¿Has observado un impacto positivo en el desarrollo personal y el bienestar de los asociados de la COAC MAQUITA-RIOBAMBA como resultado de las iniciativas de responsabilidad social empresarial?	69
Ilustración 19: ¿Qué aspecto de la responsabilidad social empresarial considera más relevante para el desarrollo integral de los asociados en la COAC MAQUITA-RIOBAMBA?	70

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y EL DESARROLLO INTEGRAL DE LOS ASOCIADOS EN LA COAC MAQUITA- RIOBAMBA.”, tiene como objetivo, proponer estrategias integradas de responsabilidad social empresarial que fomenten el desarrollo integral de los asociados de la COAC MAQUITA - RIOBAMBA, dichas estrategias están guiadas a mejorar el desarrollo integral de todos los asociados de la COAC MAQUITA-RIOBAMBA, en los diferentes apartados que se caracterizan en la siguiente investigación.

Para la metodología de la investigación, se utilizó el método hipotético- deductivo, acompañado de diversas técnicas e instrumentos para recolectar datos, como entrevistas realizadas a los propietarios de las empresas y encuesta dirigidas a los socios de la COAC MAQUITA-RIOBAMBA, esta metodología permitió la verificación de la hipótesis a través de los datos recolectados, facilitando así el análisis del problema investigado y la identificación de soluciones.

Los resultados fueron evaluados utilizando el software estadístico SPSS, aplicando pruebas de confiabilidad como el coeficiente de Alfa de Cronbach y pruebas de Chi-Cuadrado, estos resultados demuestran que la Responsabilidad Social Empresarial si incide en el Desarrollo Integral de los asociados de la COAC MAQUITA-RIOBAMBA, es decir que se aprueba la hipótesis alternativa y se rechaza la nula.

De esta manera se puede concluir que es importante proponer estrategias integradas de responsabilidad social empresarial que fomenten el desarrollo integral de los asociados de la COAC MAQUITA, para lograr un buen impacto en la sociedad, no solo sean rentables, sino también sostenibles y socialmente responsables, esto contribuye a un desarrollo equilibrado que beneficie tanto a los negocios y aporte positivamente al sector.

Palabras claves: Responsabilidad Social Empresarial, Desarrollo Integral, Economía, Cultural, Bienestar, Desarrollo Humano.

ABSTRACT

The present research work entitled “CORPORE SOCIAL RESPONSIBILITY AND THE INTEGRAL DEVELOPMENT OF THE ASSOCIATES IN THE COAC MAQUITA-RIOBAMBA.”, aims to propose integrated strategies of corporate social responsibility that promote the integral development of the associates of the COAC MAQUITA - RIOBAMBA, these strategies are guided to improve the integral development of all the associates of the COAC MAQUITA-RIOBAMBA, in the different sections that are characterized in the following research.

For the methodology of the research, the hypothetical-deductive method was used, accompanied by various techniques and instruments to collect data, such as interviews conducted with the owners of the companies and a survey directed to the partners of the COAC MAQUITA-RIOBAMBA, this methodology allowed the verification of the hypothesis through the data collected, thus facilitating the analysis of the problem investigated and the identification of solutions.

The results were evaluated using the SPSS statistical software, applying reliability tests such as the Cronbach's Alpha coefficient and Chi-Square tests. These results show that Corporate Social Responsibility does have an impact on the Comprehensive Development of the members of COAC MAQUITA-RIOBAMBA, that is, the alternative hypothesis is approved and the null hypothesis is rejected.

In this way, it can be concluded that it is important to propose integrated strategies of corporate social responsibility that promote the comprehensive development of the members of COAC MAQUITA, to achieve a good impact on society, not only being profitable, but also sustainable and socially responsible, this contributes to a balanced development that benefits both businesses and contributes positively to the sector.

Keywords: Corporate Social Responsibility, Comprehensive Development, Economy, Culture, Well-being, Human Development.



firmado electrónicamente por:
ALISON TAMARA
VARELA PUENTE

Reviewed by: Alison Tamara Varela

ID: 0606093904.

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN.

La responsabilidad social empresarial y el desarrollo integral de los asociados son dos conceptos que se han vuelto fundamentales en el ámbito empresarial. La responsabilidad social empresarial se refiere a la obligación de las empresas de responder ante la sociedad, no solo en términos financieros, sino también en términos éticos y ambientales. Esto implica que las empresas deben considerar los impactos de sus acciones en la sociedad y el medio ambiente, y trabajar para minimizar los negativos y maximizar los positivos (Mancha, Chapa, & Govea, 2013).

El desarrollo integral de los asociados, por otro lado, se refiere al proceso de crecimiento y mejoramiento continuo de las personas que trabajan en una empresa. Esto puede incluir la capacitación y el desarrollo profesional, la promoción de la inclusión y la diversidad, y la creación de un entorno laboral saludable y seguro. La COAC Maquita-Riobamba es un ejemplo de cómo estos dos conceptos pueden trabajar juntos para crear un impacto positivo en la comunidad. A través de sus programas y servicios, la COAC Maquita-Riobamba ha sido capaz de fomentar el crecimiento económico y social de la región, a través de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo integral de sus asociados (Ruralavanza, 2020).

La responsabilidad social empresarial es un concepto que se ha desarrollado significativamente en las últimas décadas. En el pasado, las empresas se centraban en maximizar sus ganancias, sin considerar los impactos que sus acciones podían tener en la sociedad y el medio ambiente. Sin embargo, en la actualidad, las empresas están cada vez más conscientes de la importancia de considerar estos impactos, y están trabajando para minimizar los negativos y maximizar los positivos. El desarrollo integral de los asociados es otro concepto que se ha vuelto cada vez más importante en el ámbito empresarial. Las empresas están cada vez más conscientes de la importancia de invertir en el crecimiento y el desarrollo de sus empleados, no solo para mejorar la productividad y la eficiencia, sino también para mejorar la calidad de vida de las personas que trabajan para ellas (OAS, 2023).

La COAC Maquita-Riobamba es un ejemplo de cómo estos dos conceptos pueden trabajar juntos para crear un impacto positivo en la comunidad. A través de sus programas y servicios, la COAC Maquita-Riobamba ha sido capaz de fomentar el crecimiento económico y social de la región, a través de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo integral de sus asociados (Ruralavanza, 2020). En resumen, la responsabilidad social empresarial y el desarrollo integral de los asociados son dos conceptos que se han vuelto fundamentales en el ámbito empresarial. La COAC Maquita-Riobamba es un ejemplo de cómo estos dos conceptos pueden trabajar juntos para crear un impacto positivo en la comunidad.

1.1 Planteamiento del problema

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., (2021) nace mediante Acuerdo Ministerial de Bienestar Social N.-003-SDRCC el 20 de febrero del año 2002, con los propósitos de brindar servicios y productos financieros de calidad, con la objetividad de contribuir con los socios, logrando solucionar los posibles problemas financieros integrando la calidad, basadas en prácticas éticas, transparentes y rentables, siendo los valores institucionales la Responsabilidad Social, ética, Confianza, Transparencia, Amabilidad y Compromiso.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un tema muy importante en el contexto actual, especialmente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita, donde la integración de los asociados y el desarrollo integral son aspectos clave. Sin embargo, hay muchos problemas que afectan la iniciativa y motivación para implementar la Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita, como la falta de determinación y estimulación para implementar la RSE, la falta de integración de la Responsabilidad Social Empresarial en todos los aspectos de la organización, y la falta de estrategias para captar y retener a los asociados.

Además, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita enfrenta desafíos en el desarrollo integral de los asociados y de la comunidad, como una capacitación inadecuada sobre la sostenibilidad de los recursos y la falta de recursos técnicos adecuados (Aníbal, 2013) . Aunque cada vez se reconoce más la importancia de la Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita, todavía es necesario un

conocimiento profundo de cómo la implementación efectiva de prácticas de RSE afecta directamente al desarrollo integral de los empleados, teniendo en cuenta los aspectos económicos, sociales y ambientales. La responsabilidad social empresarial (RSE) es un concepto que ha adquirido cada vez más importancia en las últimas décadas, especialmente en el contexto de las cooperativas de Ahorro y Crédito, donde la gobernanza social y la participación comunitaria son esenciales.

1.1.1 Formulación de pregunta

¿Cómo la responsabilidad social empresarial incide en el desarrollo integral de los asociados en la COAC MAQUITA-RIOBAMBA?

1.2 Justificación

La responsabilidad social empresarial en una COAC no debe entenderse como una acción de buena voluntad ocasional, sino que represente una herramienta fundamental para transformar de forma positiva la vida de sus asociados, si una cooperativa se compromete verdaderamente con su gente, no solo impulsa su desarrollo económico, sino también su crecimiento personal, familiar y comunitario. Si bien muchas cooperativas han avanzado en la implementación de buenas prácticas sociales, ambientales y éticas, estas acciones suelen carecer de una planificación estructurada o de mecanismos claros de evaluación y seguimiento. En este contexto, resulta fundamental consolidar una visión institucional que no solo priorice la rentabilidad económica, sino también el bienestar social, humano y comunitario de sus miembros. Al hablar de los asociados, se promueve una gestión más participativa, inclusiva y coherente con los principios del cooperativismo, tales como la solidaridad, la equidad y la responsabilidad, esto permite atender de manera integral sus necesidades económicas, educativas, culturales y personales, generando beneficios tanto a nivel individual como colectivo. Este trabajo busca coordinar esas prácticas y proponer estrategias que mejoren la implementación de la responsabilidad social y empresarial y el desarrollo integral de sus asociados en la COAC Maquita Riobamba, lo cual beneficiará tanto a los asociados como al entorno comunitario, contribuyendo a una gestión más ética, participativa y sostenible.

1.3 Objetivos

1.3.1 General

Determinar la responsabilidad social empresarial y el desarrollo integral de los asociados en la COAC MAQUITA- RIOBAMBA.

1.3.2 Específicos

- ✓ Describir la responsabilidad social empresarial y las iniciativas del desarrollo integral de los asociados de la COAC MAQUITA - RIOBAMBA.
- ✓ Fundamentar la responsabilidad social empresarial y el desarrollo integral para su debida aplicación en el ámbito laboral de la COAC MAQUITA - RIOBAMBA.
- ✓ Proponer estrategias integradas de responsabilidad social empresarial que fomenten el desarrollo integral de los asociados de la COAC MAQUITA - RIOBAMBA.

CAPÍTULO II.

2. MARCO TEÓRICO.

2.1 Antecedentes

Arias Hidalgo (2021) menciona que “LA GESTIÓN Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 3 DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA”. Menciona que La responsabilidad social empresarial es la forma de contribuir al desarrollo humano sostenible a través de un compromiso y la confianza de la empresa hacia sus clientes internos y sus clientes externos, es decir hacia la sociedad y específicamente en la comunidad donde desarrolla la empresa sus actividades en para mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad (Arias Hidalgo, 2021).

El objetivo principal de esta de investigación es analizar y verificar si estas prácticas son parte de las organizaciones del sistema financiero popular del segmento 3, a través de una metodología descriptiva basada en métodos inductivos - deductivos, analíticos y sintéticos aplicados a través del análisis de dos modelos: el de la Alianza Cooperativa Internacional – ACI, el modelo SEPS, obtenido como resultados el porcentaje de cooperativas que han implementado acciones para los grupos de interés y llegando a concluir La implementación del Balance Social es parte fundamental dentro del sistema cooperativista y hace posible que sus principios y valores basados en su doctrina solidaria, se consoliden y contribuyan al desarrollo de estas organizaciones (Arias Hidalgo, 2021).

Carrera Viñan (2017) menciona que la “APLICACIÓN DE LOS INDICADORES ETHOS PARA FORTALECER LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL ECUADOR”, Menciona que, la aplicación de los Indicadores Ethos para el fortalecimiento de la Gestión de Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador. La metodología aplicada en esta investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, pues se aplicaron encuestas a las cooperativas de ahorro y crédito en base al instrumento estandarizado de Ethos pero adaptándolo a los objetos de estudio, los cuales fueron seleccionados en función a sus características y segmento al que pertenecen, es decir se aplicó el muestreo aleatorio por

conglomerados de esa forma se evaluó el cumplimiento de las Cooperativas Riobamba, Educadores de Chimborazo y Bashalán con respecto a las acciones de Responsabilidad Social (Carrera Viñan, 2017).

Adicionalmente se aplicaron 382 encuestas a la comunidad de cobertura de las cooperativas, para así obtener la muestra mediante el muestreo aleatorio simple y el muestreo proporcional ya que cada cooperativa es distinta en sus capacidades de funcionamiento al hablar de activos, # de socios y utilidades. Con respecto al nivel de investigación se determina como descriptiva y correlacional (Carrera Viñan, 2017). Descriptiva porque recopila datos e información sobre características o dimensiones (temas de Ethos) del objeto de estudio (cooperativas de ahorro y crédito) a partir de una muestra o toda la población seleccionada de forma cuidadosa, lo cual permitió verificar, la hipótesis mediante el coeficiente estadístico Chi-cuadrado en función a que es un aspecto estadístico no paramétrico, este coeficiente se alinea a los 3 objetivos e hipótesis secundarias.

Correlacional porque se cruzaron los resultados de la aplicación de los indicadores Ethos y los resultados de la encuesta dirigida a la comunidad, con estos 2 elementos se efectuó el análisis factorial el cual generó como respuesta una matriz de correlaciones, misma que permitió reducir factores para la construcción del modelo metodológico (Carrera Viñan, 2017).

Según Rojas Coro & Granizo Castillo (2015) mencionan que el “DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE MARKETING RELACIONAL (CRM) PARA GARANTIZAR LA FIDELIDAD DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LIMITADA PARA EL AÑO 2015”, menciona que, El Marketing Relacional es importante para garantizar la fidelidad de los socios. Realizar un análisis situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Limitada resulta fundamental detectar posibles falencias a la hora del contacto directo con los usuarios, además permitirá crear, fortalecer y mantener las relaciones de la institución con sus clientes, mediante un adecuado modelo de marketing relacional los socios conocerán a fondo todos y cada uno de los servicios que presta actualmente la institución, con una estructura relacional aplicada a las operaciones de la organización los beneficiarios se empoderarán de la misma (Rojas Coro & Granizo Castillo, 2015).

Un adecuado manejo de las relaciones entre la empresa y el asociado permitirá fortalecer la imagen institucional, con la aplicación de una estructura relacional la cooperativa alcanzará un posicionamiento de mayor impacto, como también estará en la capacidad de distinguir con mayor eficiencia las condiciones cambiantes del mercado. Adicionalmente es importante destacar que la aplicación de una estructura (CRM) permitirá que los objetivos que persigue la institución estén acorde a los objetivos que busca el asociado, el adecuado acoplamiento del marketing relacional a las actividades de la institución permitirá que todas las áreas adopten una verdadera cultura de marketing, la valoración permanente al departamento permitirá que se pueda adquirir información permanente para la toma de decisiones en el corto plazo lo que evita inconvenientes para planificar el futuro en el mediano y largo plazo (Rojas Coro & Granizo Castillo, 2015).

Aguagallo Aucancela (2022) menciona que “LA GESTIÓN POR PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAC - RIOBAMBA”, mencionan que, el análisis del nivel de satisfacción en la atención al cliente referente al servicio que presta la institución financiera conjuntamente con la gestión por procesos administrativos que utiliza la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba, para su desarrollo se pretende un estudio y la conceptualización de las variables como son “gestión por procesos administrativos” y “atención al cliente”, para poder medir el nivel de satisfacción del cliente con el servicio de que ofrece la Cooperativa se utilizó técnicas de estudio como la encuesta (Aguagallo Aucancela, 2022).

Para el correcto análisis y procesamiento de datos se utilizó software estadístico IBM SPSS Statistics 21, presentando la información a través de gráficos y tablas estadísticas, así también se utilizó la prueba estadística Chi – Cuadrado para la comprobación de la hipótesis, mediante de esta técnica de estudio se puede realizar una propuesta de un manual de gestión por procesos administrativos que permita mejorar el entorno laboral de la Cooperativa así poder incrementar el nivel de satisfacción de los socios/clientes, de esta manera la institución financiera sea competitiva en un mercado amplio en el desarrollo y crecimiento de un servicio eficiente alcanzando así sus propósitos a corto, mediano y largo plazo (Aguagallo Aucancela, 2022).

Salguero Toapanta (2021) menciona que el “MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA CHIMBORAZO”, el mejoramiento de la capitalización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda. agencia Riobamba mediante el modelo de gestión por procesos. Para la aplicación del modelo se ha recopilado información exacta bajo archivos institucionales y otra plasmada en cifras y porcentajes, también se utilizaron técnicas como una entrevista realizada al gerente general, una encuesta a los socios activos de la cooperativa y un análisis actual a través de un grupo focal con la participación del personal, a fin de conocer la institución tanto a nivel orgánico-funcional, adicional se definieron dos variables: dependiente capitalización e independiente modelo de gestión, que mediante su correlación permitió la elaboración de un mapa de procesos (Salguero & Marisol, 2021)

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 La responsabilidad social empresarial

2.2.1.1 Concepto de la RSE

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es el compromiso que cada organización tiene con el ambiente o sociedad en la que se desenvuelve y cómo contribuye a ella. Esto puede realizarse a través de la cooperación activa en forma de voluntariado corporativo en temas sociales, económicos, o ambientales, con el objetivo de mejorar la situación de la comunidad en la que trabaja; lo que va más allá del cumplimiento de las leyes medioambientales o la legislación laboral. Considerando que el objetivo principal es identificar la evolución del concepto a lo largo del tiempo, realizamos una revisión bibliográfica de diversas fuentes de información secundaria, bases de datos y plataformas académicas para seleccionar artículos relevantes al tema, lo que nos permitió concluir que la RSE se ha adaptado a lo largo de los años. décadas. . años y cambios tecnológicos (Flores, 2020).

Desde el inicio de una actividad empresarial, la maximización de los beneficios que se obtienen ha sido un objetivo clave y transversal, en otras palabras, existen esfuerzos constantes para hacer que la rentabilidad sea mayor a la utilidad promedio de la industria.

Para lograr esto se puede recurrir a dos opciones: aumentar los ingresos, por ejemplo, coludiéndose, o disminuir los costos, lo que provoca, en diversas ocasiones, el incumplimiento de los estándares de medio ambiente, seguridad laboral, entre otros. Es así como en 1953, en un mundo contaminado y desigual, Bowen crea el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que busca que las empresas y los hombres de negocios contribuyan a tener una sociedad y un mundo mejor sin disminuir sus utilidades y, más aún, haciéndolas aumentar (Vega, Neumann, & Schlesinger, 2015).

2.2.1.2 Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial.

Beneficios de implementar la RSE, para todas las empresas, grandes, medianas y pequeñas, por ejemplo: mejorar la imagen y reputación de la empresa entidades reconocidas como socialmente responsables pero es importante que la empresa u organización no las empresas que ya son socialmente responsables seguirán siéndolo, los procesos de mejora continua no sólo son beneficiosos para la organización; asimismo, otro bien para la sociedad en su conjunto es lo que pretenden, la RSE facilita la entrada a nuevos mercados, ya sea tradicional o de financiación, es una forma o una "excusa", utilizar los recursos de manera eficiente, ya sea dentro de una sola actividad. Constantemente o comprometido en nuevos negocios sin parar, la gestión humanizada es un apoyo a la competitividad de la empresa organización porque parte desde un punto de vista administrativo, ser consciente del crecimiento de los problemas en la organización, una de las razones de la globalización es la enorme demanda de productividad, competitividad, flexibilidad y diseño organizacional (Flores, 2020).

Además, es importante tener en cuenta que las pequeñas y medianas empresas no están familiarizadas con las actividades que realizan diariamente que las convierten en empresas socialmente responsables. Un ejemplo de esto es que en las pymes se maneja la flexibilidad de horarios, la creación de empleo, las garantías y la satisfacción del cliente, lo que contribuye a la reducción de costos, siendo esta la principal razón por la que una empresa no puede ser socialmente responsable porque los empleados son limitados a una sola función y tienen una cantidad limitada de conocimientos (Flores, 2020).

La responsabilidad social empresarial (RSE) es una parte intrínseca de la empresa, pero recientemente se ha convertido en una nueva forma de gestión y negocios en la que la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los diversos grupos con los que se relaciona² y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad para las generaciones futuras³. Una visión de negocios que combina el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente con la gestión de la empresa, sin importar sus productos o servicios, su sector, su tamaño o nacionalidad (Calderon, 2018).

2.2.1.3 Características del RSE

Transparencia

La transparencia es una característica fundamental de la RSE, ya que permite a las empresas ser abiertas y honestas sobre sus prácticas y operaciones. Esto incluye la divulgación de información sobre su impacto ambiental, social y económico, así como la forma en que se manejan los conflictos y los riesgos.

Ética

La ética es otra característica clave de la RSE, ya que se refiere a los valores y principios que guían las decisiones y acciones de la empresa. Las empresas que practican la ética buscan hacer lo correcto, incluso cuando no hay una obligación legal o regulatoria que lo requiera.

Sostenibilidad

La sostenibilidad es una característica fundamental de la RSE, ya que se refiere a la capacidad de la empresa para mantener su actividad en el largo plazo sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades.

Rendición de cuentas

La rendición de cuentas es una característica clave de la RSE, ya que se refiere a la responsabilidad de la empresa para rendir cuentas de sus acciones y decisiones.

Compromiso con el medioambiente

Las empresas socialmente responsables tienen un compromiso firme con el medioambiente y buscan minimizar su huella de carbono. Esto se logra mediante la implementación de prácticas sostenibles en sus operaciones, como la reducción de residuos, el uso eficiente de recursos naturales y la inversión en energías renovables. De esta manera, estas empresas contribuyen a la protección del medioambiente y reducen los impactos negativos que sus actividades pueden tener en la naturaleza (Rojas, 2025).

2.2.1.4 Perspectivas empresariales de la Responsabilidad Social Empresarial.

Escobar (2015) afirma que las ganancias que las empresas obtienen de la RSE suelen ser tanto subjetivas como objetivas. Los beneficios subjetivos incluyen las certificaciones otorgadas por organizaciones a nivel internacional y nacional, como el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) en México, lo que demuestra el compromiso de la organización con la sociedad en aspectos económicos, sociales y ambientales (Manjarrez, Alejandra, Gutierrez, & Jose, 2021).

Las autoridades desean fomentar la RSE en las empresas en primer lugar porque es una demanda política de los ciudadanos y, en segundo lugar, porque ayuda a lograr objetivos políticos como la defensa del medio ambiente, el crecimiento económico con cohesión social, la integración de personas con minusvalías, la lucha contra la discriminación en el trabajo, entre otros. En Europa, algunos gobiernos regionales y nacionales han utilizado una estrategia para priorizar en los concursos públicos a las empresas que puedan demostrar tener sistemas de gestión responsables. En conclusión, aunque es difícil establecer medidas objetivas sobre el impacto de la RSE en "la cuenta de resultados", la mayoría de las personas están de acuerdo en que las empresas responsables ganan en rentabilidad a largo plazo (Foretica, 2005).

A partir de lo anterior, se puede ver cómo las organizaciones han cambiado en las últimas décadas. La responsabilidad social empieza a ser un factor importante en el lugar de trabajo y se presta más atención a los trabajadores y sus condiciones laborales. Las empresas están ampliando sus objetivos, adoptando un enfoque más centrado en los empleados y preocupándose por mejorar su desarrollo, lo que hace que los empleados se sientan más

motivados y produzcan mejores resultados para la empresa. La RSE es un reflejo de la empresa y forma su identidad (Manjarrez, Alejandra, Gutierrez, & Jose, 2021).

De manera similar, muchas empresas utilizan la RSE para internacionalizarse. Ser reconocidas como organizaciones socialmente responsables les permite expandirse a nivel internacional, no solo exportando productos o importando insumos, sino que también buscando formar alianzas estratégicas y establecer franquicias, entre otros acuerdos. De esta manera, las empresas consideradas responsables socialmente están obligadas a cumplir con normas y estándares internacionalmente establecidos, lo que en cierta forma garantiza el trabajo ético de la empresa (Manjarrez I. A., 2021).

Algunas medidas de bienestar enfocadas en la salud pública y la educación, así como en la eliminación del trabajo infantil y las condiciones infrahumanas, surgieron experiencias como el surgimiento del movimiento cooperativo en el sector agropecuario, las cooperativas de consumo, las colonias industriales textiles en los cauces fluviales, entre otras.

Burke y Logsdon (1996) proponen unir las ideas de responsabilidad social corporativa y estrategia corporativa. Esto conducirá a un modelo de gestión estratégica de grupos involucrados y la inclusión de demandas sociales como elementos estratégicos (Meibol, Vasquez, Perez, Garcia, & Vazquez, 2017).

Es importante destacar que la implementación de la RSE tiene beneficios para todas las empresas, ya sean grandes, medianas o pequeñas. Estos incluyen mejorar la imagen y la reputación de una empresa al ser reconocida como una entidad responsable socialmente. Además, es esencial que las empresas que ya son responsables socialmente sigan mejorando no solo para mejorar su imagen y reputación, sino también para mejorar su desempeño (Flores, 2020).

Según Garriga y Melé (2004), el área de la Responsabilidad Corporativa Empresarial (RCE), que se transformó en Responsabilidad Social Empresarial (RSE) a finales del siglo XX, se compone de múltiples enfoques que resultan contradictorios, complejos y diversos. Por lo tanto, crearon cuatro grupos para analizar las teorías y aproximaciones más importantes sobre la responsabilidad social corporativa. Los autores del primer grupo pertenecen a aquellos que entienden la responsabilidad social desde un enfoque instrumental,

o sea, creen que las acciones éticas y responsables brindan ventajas competitivas a sus empresas (Meibol, Vasquez, Perez, Garcia, & Vazquez, 2017).

Para llevar a cabo la RSE, primero se requiere la creación de un marco de trabajo, es decir, una estructura que oriente los planes y defina los objetivos. Además, las RSE juegan un papel importante como identidad corporativa al ayudar a difundir la gestión cuando se adoptan otras formas de gestión y educar a los miembros de la empresa sobre el uso de la RSE. Por lo tanto, su objetivo es encontrar formas de cambiar e informar a los empleados sobre la incorporación de una responsabilidad social corporativa y que los empleados lo tomen de manera positiva (Vega, Neumann, & Schlesinger, 2015).

La acción en esos campos garantiza la rentabilidad sostenible y genera beneficios para la comunidad o sociedad que la empresa afecta. El surgimiento de un nuevo modelo económico impulsado por la globalización es un factor importante en el desarrollo de la responsabilidad social empresarial. Esto hace que las empresas, especialmente las grandes corporaciones, aumenten su influencia y sus efectos tridimensionales en lo económico, social y ambiental (Meibol, Vasquez, Perez, Garcia, & Vazquez, 2017).

Para institucionalizar la responsabilidad social corporativa, la empresa debe basarse en sus valores y ser reflejada en una variedad de políticas, prácticas y programas. En caso contrario, se corre el riesgo de llevar a cabo prácticas que, aunque son socialmente responsables, están en riesgo de ser suspendidas ante cualquier situación, circunstancia, crisis presupuestal o cambio en la dirección de la empresa debido a la falta de cumplimiento de un mandato y cultura institucional. Los líderes de la organización también deben apoyar e incentivar la RSE (Calderon, 2018).

En la actualidad, América Latina se encuentra en una etapa marcada por una crisis económica mundial sin precedentes, la cual se ha extendido a Europa y a la mayoría de los países subdesarrollados, incluyendo Ecuador. La economía ecuatoriana ha sido afectada negativamente por esta crisis, lo que ha provocado una disminución en las exportaciones de sus productos y un bajo nivel de actividad de las empresas estatales (Meibol, Vasquez, Perez, Garcia, & Vazquez, 2017).

El punto de vista de este tema radica en que no solo debe ser de interés de las organizaciones el aspecto económico que motiva su esencia o razón de ser, sino también cómo su desempeño afecta su medio interno o externo, o lo que algunos estudiosos del tema han denominado el impacto en sus stakeholders (accionistas, empleados, proveedores, público en general, medio ambiente, entre otros). Esta investigación tiene como objetivo investigar la RSE como valor implícito en la filosofía de gestión de las PYMES debido a la importancia del estudio de la RSE para las organizaciones (Aristimuño, Naime, & Rodríguez, 2010).

La globalización tiene reglas del juego injustas. No es una sorpresa que hayan sido creadas para beneficiar a los países desarrollados industrializados, ya que fueron creadas por ellos. Sin embargo, la conciencia de estos crecientes desequilibrios se ha vuelto más evidente gracias a las nuevas tecnologías de la información. Estos desequilibrios son tanto moralmente inaceptables como políticamente insostenibles (Observatorio de RSC, 2014).

2.2.1.5 Ventajas de las RSE

Según el autor Zarzuela (2024) nos indica que las ventajas de la responsabilidad social empresarial son las siguientes:

- Mejora la reputación
- Incrementa la credibilidad
- Fideliza los clientes
- Sostenibilidad
- Incentiva al financiamiento
- Aumenta la captación y retención de talento
- Mejora el clima laboral

2.2.1.6 Dimensiones de la responsabilidad social empresarial

En este contexto, actualmente es un asunto empresarial de carácter fundamental, pues de esta forma se realizan actividades orientadas a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes de una organización, de la sociedad y de quienes se benefician de sus actividades productivas, así como también del cuidado y preservación del entorno.

Según Valencia Velázquez (2018) es necesario realizar un análisis de las dimensiones fundamentales de la RSE, sobre las cuales se hará una reseña explicativa para comprender

el rol que debe asumir la empresa de hoy para poder implementar un sistema de gestión enfocado en la RSE (Valencia Velázquez, 2018).

- **Dimensión económica:** Permite invertir en términos de la adquisición de los recursos para poder generar utilidades y ser altamente competitivos, generando de esta manera bienestar a todos los grupos de interés con que se relaciona.
- **Dimensión social:** Se busca que las organizaciones, al ser socialmente responsables, cumplan con toda la propuesta de gestión del talento humano, partiendo de un manejo de las buenas prácticas productivas que integran; igualmente, el respeto por los colaboradores mediante salarios dignos, facilitando ambientes laborales adecuados y capacitándolos, tanto en el campo laboral como en el crecimiento personal, entre otros aspectos.
- **Dimensión de gobernanza:** El Buen Gobierno es una dimensión fundamental y su desarrollo socialmente responsable es completamente indispensable para las organizaciones que quieren avanzar en la gestión de la RSE. El Buen Gobierno incluye el conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de las organizaciones, fomentando la transparencia y la comunicación con los grupos de interés, aportando seguridad en la gestión de riesgos financieros y no financieros, y dotándolas de una estrategia sostenible orientada a una gestión socialmente responsable de las mismas.
- **Dimensión medioambiental:** Es fundamental un manejo respetuoso del entorno y la conservación del medioambiente, cumpliendo, no solamente con la legislación y la normativa vigente al respecto, sino también asumiendo compromisos que impacten de manera concreta la realidad que nos abarca
- **Dimensión ética:** Se refiere a los principios morales y valores que guían las acciones y decisiones de una empresa en su interacción con los diversos grupos de interés. Esta dimensión es fundamental para establecer un marco de comportamiento que no solo cumpla con la ley, sino que también promueva un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.
- **Dimensión de innovación social:** se refiere a la capacidad de las empresas para desarrollar soluciones creativas y efectivas a problemas sociales, generando un impacto positivo en la comunidad y el entorno. Esta dimensión se considera un

avance significativo en la forma en que las empresas abordan su responsabilidad social.

2.2.2 El desarrollo integral

2.2.2.1 Concepto de desarrollo integral

El Desarrollo Integral es un proceso que se logra a través del conjunto coordinado de acciones políticas, sociales y económicas que se fundan en la promoción de la dignidad personal, la solidaridad y la subsidiariedad para mejorar las condiciones de desarrollo pleno de las familias y las personas, contribuyendo a un clima social y humano de confianza mutua con especial atención a la situación de los problemas de aquellos que tienen menor posibilidad de acceso a los beneficios de la modernidad, en un ambiente que proteja el hábitat y en una dimensión que también los asegure para las generaciones futuras (Arqueros, 2015).

La teoría económica hegemónica define el desarrollo reduccionistamente como el crecimiento económico. Este enfoque es esencialmente técnico-económico y, por un lado, prioriza el crecimiento económico y la industrialización como factores y causas del desarrollo general y, particularmente, del desarrollo social. Por otro lado, se parte de una idea ingenua y acrítica de que la explosión tecnológica es el motor del crecimiento que permitirá una mayor acumulación de riquezas. ¿Cuál sería el tipo de desarrollo a examinar ahora? En cuanto al desarrollo económico, las naciones más poderosas están obteniendo los mayores beneficios aprovechando los altos niveles de pobreza de los países subdesarrollados. Sin embargo, es evidente que es en esas mismas naciones donde se está produciendo este fenómeno (Aguilazoch, Soledad, Cazarez, & Antonio, 2005).

2.2.2.2 La sustentabilidad de las empresas: Un compromiso con el futuro

La capacidad de una empresa para operar de manera rentable sin sacrificar los recursos sociales y ambientales es el punto de partida de la sustentabilidad empresarial. Incluye la implementación de prácticas que garanticen la sostenibilidad a largo plazo de los recursos humanos y naturales. Esto incluye reducir el impacto ambiental, garantizar prácticas laborales justas y hacer un aporte positivo a las comunidades en las que trabajan. Adoptar un enfoque integral y sostenible tiene muchas ventajas. La empresa mejora la reputación y la marca, atrae a clientes y trabajadores que valoran la responsabilidad corporativa y reduce

los riesgos de sostenibilidad. Estas prácticas pueden generar una ventaja competitiva duradera y un mejor desempeño financiero a largo plazo (Moreno, Vision Humana, 2023).

Se cree firmemente que la experiencia diaria es crucial en la educación temprana, ya que los niños deben aprender matemáticas a partir de sus vivencias diarias. No es por nada que la matemática es una forma de comprender, analizar y explicar el mundo. A partir de este punto, el niño avanza hacia la abstracción y la formación de complejidad. En la vida diaria, a pesar de las imperfecciones de las figuras geométricas, una persona puede acercarse al mundo inteligible de las ideas matemáticas (Basantes, 2021).

La lógica del pensamiento capitalista se centra únicamente en apoyar y fomentar las fuerzas y sistemas políticos que niegan la voluntad de los pueblos, garantizándose así la incapacitación de la mayoría. Esto se debe a que un aumento del nivel de vida desolador de los pueblos periféricos no sería posible sin una reducción de la utilización ilimitada de las fuentes que hacen los pueblos dominantes. En este sentido, los movimientos que luchan públicamente por mejorar la vida, como mejorar los estándares de vida de los más pobres, hacer que la industria pueda soportar las condiciones medioambientales y establecer condiciones democráticas creíbles de los representantes nacionales, son un peligro (Aguilazocho, Soledad, Cazarez, & Antonio, 2005).

La hermenéutica crítica, histórico cultural y liberadora en la que nos situamos analiza y evalúa las formas de subjetividad y comunidad humana que se ayudan a construir a través de los servicios de atención humana, como la salud y la educación, así como el discurso que los organiza. Estos servicios de atención son vistos como prácticas culturales institucionalizadas que entrañan relaciones de poder, ideas, ideales e ideologías que promueven la construcción de formas de subjetividad, que pueden ser formas de dominación o emancipación, restricción o expansión, autonomía y solidaridad humanas. La perspectiva liberadora aquí adoptada analiza y denuncia aquellas políticas que promueven la dominación o la limitación de la autonomía y la solidaridad humanas, mientras que también defiende aquellas políticas que emancipan al sujeto y amplían su esfera de autonomía y solidaridad. Por lo tanto, se busca fomentar el desarrollo de habilidades para la autonomía y la solidaridad, que son rasgos definitorios de nuestra humanidad completa (Villarini, 2018).

Los Proyectos de Vida, vistos desde una perspectiva psicológica y social, integran las direcciones y modos de acción fundamentales de la persona en el amplio contexto de su determinación-aportación dentro del marco de las relaciones entre la sociedad y el individuo. (D'Ángelo, O, 1994,7). Son estructuras psicológicas que expresan las direcciones esenciales de una persona en el contexto social de las relaciones materiales y espirituales de la existencia, que determinan su posición y ubicación subjetiva en una sociedad particular (Hernandez, 2000).

2.2.3 ¿En qué ámbitos se utiliza normalmente el concepto de desarrollo integral?

2.2.3.1 Desarrollo Humano

En el campo del desarrollo humano, el término desarrollo integral se emplea con frecuencia. Se centra en el bienestar y el desarrollo de las personas en todas sus facetas, tales como las sociales, emocionales, cognitivas y físicas. Tiene como objetivo asegurar que las personas tengan acceso a los recursos, oportunidades y servicios que necesitan para lograr su máximo potencial. Por ejemplo, asegurar una buena salud, un ambiente seguro y una participación en la sociedad son elementos esenciales del enfoque integral en el desarrollo humano. Teniendo en cuenta sus derechos, necesidades y habilidades, el propósito es fomentar una vida digna y satisfactoria para todos (Identidad y Desarrollo, 2023).

2.2.3.2 Desarrollo Sostenible

Para asegurar un bienestar a largo plazo y equilibrar las necesidades económicas, sociales y ambientales, el desarrollo sostenible es una parte fundamental del desarrollo integral. La idea de que el desarrollo debe satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las generaciones venideras para satisfacer las suyas es el núcleo de este concepto. Es fundamental abordar cómo el desarrollo sostenible se combina y complementa con otras facetas del desarrollo en un artículo sobre desarrollo integral. El desarrollo sostenible no solo implica la promoción de una economía inclusiva y resiliente, sino también la protección del medio ambiente y el uso responsable de los recursos, desde la perspectiva del desarrollo integral (Identidad y Desarrollo, 2023).

2.2.3.3 Desarrollo Económico

El propósito del enfoque integral en el campo del desarrollo económico es superar la perspectiva limitada del desarrollo económico y tomar en cuenta otros factores pertinentes. Además de incrementar la riqueza y la producción, se trata de distribuir los beneficios de manera justa y fomentar la inclusión social. La promoción de la igualdad de oportunidades, el aseguramiento de salarios justos y dignos y el fortalecimiento de la capacidad empresarial son ejemplos de desarrollo integral en el ámbito económico. Además, implica considerar el impacto que las actividades económicas tienen en el medio ambiente y buscar modelos sostenibles que sean beneficiosos para las generaciones presentes y futuras (Identidad y Desarrollo, 2023).

2.2.3.4 Desarrollo Social

El enfoque integral se enfoca en mejorar las condiciones de vida de las personas y fomentar la inclusión social y la equidad en el campo del desarrollo social. Se pretende fomentar una sociedad justa y solidaria, así como superar las exclusiones, las discriminaciones y las desigualdades. El fortalecimiento de los sistemas de protección social, la promoción de la igualdad de género, la protección de los derechos humanos y la promoción de la participación ciudadana son ejemplos de desarrollo integral en el ámbito social. Se pretende crear una sociedad unida donde todos tengan oportunidades y sean reconocidos como agentes de cambio (Identidad y Desarrollo, 2023).

2.2.4 Desarrollo Infantil desde el enfoque tradicional

Las corrientes tradicionales que se han estudiado a lo largo del tiempo, incluidas las poco conocidas sobre el desarrollo infantil, son tan diversas como los mismos niños y niñas. Mientras que algunas teorías se enfocan en aspectos específicos o métodos, otras describen el desarrollo infantil desde una perspectiva macro. Estas teorías han cambiado con el tiempo.

Según Acuña (2018, 325), "en la infancia se construye el futuro del individuo durante todas las etapas de la vida y su importancia para determinar la estructura de personalidad del ser humano, destacando que la gran mayoría de los procesos psíquicos tienen su origen en la infancia" (Basantes, 2021).

Se ha demostrado la importancia vital de la familia no solo como principal responsable del desarrollo afectivo, biológico y moral del niño, sino también para garantizar su formación y aprendizaje escolar adecuados. Las características socioeconómicas, culturales y educativas de la familia, el clima y el funcionamiento del hogar, las percepciones y el comportamiento hacia la educación y la escuela son factores que tienen una clara influencia en el aprendizaje escolar de los hijos y en el tipo de demandas y expectativas que la familia creará hacia la escuela y la educación (Fouz, 2007).

Jaramillo (2014) señala que el desarrollo es lo que da al niño nuevas habilidades que le permiten reconocerse como sujeto social de derecho. En este sentido, sostiene que "la educación debe basarse en el desarrollo previo de los niños y niñas para moverlo a un nivel superior, teniendo en cuenta las potencialidades de cada uno". Según Sánchez (1997), la educación infantil complementa el hogar proporcionando asistencia y educación adecuadas para promover el desarrollo completo del niño, ya que el proceso de formación no solo es del niño (a) sino también de la familia (Castrillon & Sierra, 2019).

El bienestar de cada individuo y de todas las personas se fomenta en el Desarrollo Humano Integral, ya sea cultural, económico, político, social o espiritual. El concepto de DHI señala tanto el objetivo que queremos lograr como el proceso para lograrlo juntos. Al mismo tiempo, es un concepto que comulga con nuestros socios de la Iglesia y que puede proporcionar una base común para el desarrollo de prioridades y programas acordados. CRS es miembro de Caritas Internacionales, que tiene como una de sus cuatro prioridades estratégicas el DHI (Heinri & Miller, 2006).

La herencia evolutiva genética, que nos convierte en los únicos seres abiertos al desarrollo consciente y voluntario, es decir, al desarrollo en libertad, da paso a una segunda forma de herencia, la histórico-cultural. La herencia histórica que podemos adquirir a través de la comunidad en la que nacemos nos brinda la riqueza y la diversidad cultural humana que resulta del largo proceso histórico de creación e interacción de diversas comunidades. En consecuencia, cada nueva generación hereda la cultura que ha sido creada no solo por su comunidad, sino también por todas las otras con las que interactúa. La cultura de la humanidad se hereda en este sentido (Villarini, 2018).

El desarrollo infantil es una "parte fundamental del desarrollo humano, destacando que la arquitectura cerebral se configura en los primeros años, a partir de la interacción de la herencia genética y las influencias del entorno del niño". El desarrollo del niño es un proceso complejo que involucra una variedad de factores que influyen mutuamente y están condicionados por el entorno. El cumplimiento se caracteriza por la caducidad, inhibición o superación de funciones que, al desaparecer, contribuyen a la creación de estructuras más avanzadas. Aunque el proceso es continuo, se evidencia por etapas que a veces aparecen sorpresivamente ante la mirada atenta de los padres (Basantes, 2021).

Se han desarrollado ideas que demuestran que la educación está estrechamente relacionada con el desarrollo y las formas en que se puede transformar la sociedad. Según Freire (s.f), la educación puede ser una fuerza posibilitadora del cambio y un impulso hacia la libertad. Solo a través de la educación es posible crear la verdadera sociedad humana y que ningún ser humano viva al margen de ella, (Castrillon & Sierra, 2019).

El proceso mediante el cual una persona alcanza este bienestar y el bien común también se refiere al DHI. El verdadero Desarrollo Humano Integral es un proceso dinámico de largo plazo basado en la dignidad humana y las relaciones correctas, como las relaciones de cada individuo con Dios, consigo mismo, con los demás y con toda la creación. Avanzar hacia el DHI significa trabajar con una variedad de actores para transformar la forma en que las sociedades viven, reparan y estructuran sus relaciones. El progreso hacia el DHI se logra a través de un involucramiento activo con los demás, en una sociedad justa y pacífica que respete el carácter sagrado de la vida y la dignidad de cada persona (Heinri & Miller, 2006).

En general, la herencia cultural que adquirimos a través de la educación se divide en dos grupos principales: los bienes culturales y las entidades encargadas de producir y tomar estos bienes. En la educación, la apropiación cultural se refiere al proceso de apropiación cultural, así como a las formas en que se percibe esta apropiación. El organismo humano, ya sea individual o colectivo, tiene la capacidad de ser consciente de sí mismo, de sus elementos y estructura, de las relaciones que lo sostienen, de los cambios en la relación con su entorno y con sí mismo, de conflictos y contradicciones, y de reconocer diversas alternativas de cambio y de actuar sobre ellas (Villarini, 2018).

Los especialistas que se enfocan en la población infantil argumentan que la intervención de un adulto en el desarrollo de un niño es poco justificada y se considera un enseñante modificante. Muchos autores destacan la importancia de los movimientos y posturas que se realizan para que cada estadio aparezca en un orden y edad anticipados. Numerosos autores creen que colocar al niño en diferentes posiciones ayuda a los procesos intelectuales y cognitivos, mientras que otros creen que las posiciones sensoriales y motoras son "un argumento en favor de esta práctica tan común: la costumbre, el hábito", (Basantes, 2021).

En consecuencia, la educación es el proceso por el cual un ser humano, que aprende, es apoyado por otro ser humano, que enseña, para construir, ampliar y mantener su autonomía y solidaridad, individual y colectiva, mediante el desarrollo de sus competencias. La autonomía, o dignidad humana, se logra a través de la solidaridad humana implícita en el acto educativo enfocado en el desarrollo de competencias, y no solo como una condición natural. El educador debe comprender, respetar y apoyar el potencial de autonomía y solidaridad del estudiante en cada etapa de la vida, ya que esto es una oportunidad para el desarrollo de sus competencias humanas generales (Villarini, 2018).

La educación no solo es una necesidad, sino también una responsabilidad, ya que en ella se encuentra la posibilidad de perfeccionar la humanidad y el futuro de la sociedad. Por lo tanto, se consideraría como un acto completo de conocimiento, una toma de conciencia de la realidad, una forma de conocer el mundo como un proceso colectivo y práctico. La importancia de la educación genera consenso, como lo demuestran Barrera, Maldonado y otros (Castrillon & Sierra, 2019).

Desde una perspectiva a largo plazo, los adolescentes y jóvenes han estado ausentes en la agenda de la política pública históricamente. Hace algunas décadas, la mayoría de las personas estaban en esa etapa temprana de sus vidas y no tenían muchas interacciones con agentes o efectores de servicios públicos, y no tenían redes de protección desde la política social. Se pueden considerar varios motivos por los cuales el Estado no está presente en estos momentos tan importantes de la vida, uno de los cuales es que las políticas sociales históricamente se han estructurado en torno a una lógica de resolución de problemas, lo que significa que el Estado solo está presente cuando se necesita encontrar una solución a los

problemas de la población. Desde esta perspectiva, los adolescentes y jóvenes solo eran visibles para el Estado cuando eran los portadores de esos problemas; en general, sus interacciones con el espacio de la política social se limitaban a intervenciones específicas cuando tenían un problema de salud o participaban en acciones que los pusieran en conflicto con la ley (Lopez, 2014).

La reducción del estrés emocional y las conductas de riesgo están relacionadas con el bienestar integral. Además, se relaciona con mejores resultados académicos e influye positivamente y protege las relaciones familiares, las conexiones entre pares y las interacciones a nivel escolar. Si se satisfacen las necesidades físicas, emocionales, sociales y espirituales de los estudiantes, el aprendizaje será más exitoso. A pesar de que los maestros no pueden satisfacer todas las necesidades de sus alumnos (Diagnóstico Integral de Aprendizajes, 2014)

La ciencia formal se ha mantenido alejada de la sociedad y se ha mantenido rodeada de una mística de infalibilidad y rigor. Aunque la matemática es una disciplina científica, también es un conjunto de prácticas y realizaciones conceptuales que están relacionadas con un contexto social e histórico específico y que ayudan a las personas a realizar sus tareas diarias. La matemática forma parte de la cultura del conocimiento si se entiende que la cultura es lo que los seres humanos han añadido al mundo. Es un conocimiento cultural y su origen y evolución están relacionados con las necesidades humanas (RODRIGUEZ, 2012).

CAPÍTULO III.

3. METODOLOGIA.

3.1 Método hipotético-deductivo

El método hipotético-deductivo es una técnica que busca solucionar diversos problemas científicos mediante la creación de hipótesis que se consideran verdaderas, aunque no se tiene certeza de su veracidad. Son hipótesis que anticipan una solución a esos problemas y crean estructuras jerárquicamente ordenadas de hipótesis, algunas de las cuales son fundamentales, otras son derivadas y otras cumplen una función auxiliar. Las consecuencias deductivas que se obtienen de esos sistemas hipotéticos deben ser contrastadas empíricamente. Por último, pero no menos importante, habrá una instancia de contrastación que permitirá evaluar las hipótesis en función de los resultados. Si el resultado es negativo, la hipótesis será considerada invalidada y, en teoría, será recomendable dejarla de lado. Por otro lado, si el resultado es positivo, la hipótesis será considerada como respaldada. La idea de verificación difiere de la de corroboración. A diferencia de verificar, que consiste en demostrar la veracidad de una declaración, el corroborar se refiere únicamente a la aceptación provisional, basada en la ausencia de refutación y el respaldo indirecto favorable. Esto se discutirá más adelante (Alicia, 1995).

3.2 Fases

- **Observar el fenómeno a estudiar:** La Responsabilidad Social Empresarial Y El Desarrollo Integral De Los Asociados En La COAC Maquita- Riobamba, se llevó a cabo por medio de los objetivos planteados de la investigación.
- **Identificación del problema:** La investigación se llevó a cabo porque existe una falta de comprensión exhaustiva sobre como: La Responsabilidad Social Empresarial Y El Desarrollo Integral De Los Asociados En La COAC Maquita- Riobamba está afectando realmente el comportamiento de dichos asociados.
- **Formulación de Hipótesis:** La Responsabilidad Social Empresarial influye en el Desarrollo Integral De Los Asociados En La COAC Maquita- Riobamba.
- **Deducir consecuencias elementales de la hipótesis:** Con el método hipotético deductivo, se procedió a realizar una investigación de campo que nos permitió

obtener y verificar la información por nuestros medios como investigadores, donde se aplicó encuestas a la población económicamente de la COAC Maquita-Riobamba.

- **Verificación de la hipótesis:** De la manera que se sustentó nuestra hipótesis y para comprobarla se realizó el uso de encuestas a la población económicamente activa para verificar su validez o invalidez de la hipótesis que se ha planteado.
- **Diseño de investigación:** En este espacio se procedió a explicar cómo se realizará la investigación, los parámetros utilizados y el manejo de datos estadísticos; todo ello con la finalidad de someter a evaluación la información recolectada, por lo que se realizó una investigación de carácter descriptiva y aplicativa.
- **Análisis y resultados:** En este espacio de la investigación a través de los resultados de los datos recolectados, se decidirá si la información descubierta relacionada al tema es válida o no. Evaluaremos los resultados.

3.3 Tipo de Investigación

3.3.1 Investigación Descriptiva

Cuando se desea describir una realidad en todas sus partes principales, se realiza investigación descriptiva. La investigación explicativa es aquella que tiene relación causal y no solo busca describir o acercarse a un problema, sino que también busca precisar las causas. Es posible utilizar diseños experimentales y no experimentales. La investigación experimental utiliza el razonamiento hipotético-deductivo para controlar el fenómeno a investigar. Utilice muestras representativas, utiliza un diseño experimental como método de control y utiliza métodos cuantitativos para analizar los datos. Después de eso, se presentan diversas opciones para el progreso de la investigación en las ciencias sociales y humanas. Con el tiempo, se está adoptando un nuevo enfoque de corte cualitativo en los estudios educativos, utilizando diseños innovadores, novedosos, flexibles, pero a su vez rigurosos y sistemáticos. Este enfoque ha permitido el progreso del conocimiento a través de la investigación cualitativa, lo que marca una gran diferencia con el enfoque tradicional de investigación (Alban, Arguello, & Molina, 2020).

3.3.2 Investigación de Campo

La investigación de campo es una forma de investigación en la que los investigadores pueden recopilar información observando los fenómenos en su entorno natural. En campos como la sociología, la antropología, la psicología, la biología y la geología, esta técnica es ampliamente utilizada. La investigación de campo permite a los investigadores obtener información detallada y específica sobre los fenómenos que estudian, y en muchos casos es la única forma de obtener datos relevantes y precisos (Leon, 2021).

3.3.3 Investigación documental

En esta investigación se indagó información relevante sobre la responsabilidad social empresarial y el desarrollo integral en libros, revistas científicas y documentos disponibles en sitios web.

3.4 Hipótesis

La hipótesis es una propuesta que aún no ha sido confirmada y se puede utilizar para desarrollar una investigación. Por lo tanto, una hipótesis es una afirmación que puede o no ser verdadera. Sin embargo, se construye sobre un indicio o una colección de hechos, a los que se pueden agregar ciertos supuestos. La hipótesis puede estar respaldada por evidencia científica o un conjunto de argumentos sólidos. En caso contrario, no tendría sentido comenzar una investigación al respecto. Es importante resaltar que la hipótesis es fundamental en el método científico, ya que se parte de una hipótesis para realizar experimentos y verificar o refutar su validez (Westreicher, 2024).

H₁: La responsabilidad social empresarial incide en el desarrollo integral de los asociados en la COAC maquita- Riobamba.

H₀: La responsabilidad social empresarial no incide en el desarrollo integral de los asociados en la COAC maquita- Riobamba.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica se refiere a las herramientas que acompañan al proceso de investigación en su aproximación al fenómeno de estudio, lo que le permite la obtención de datos, su análisis y la presentación de los resultados (Seminario de Investigación, 2021).

3.5.1 Instrumento

Todos los instrumentos que pueden medir las variables, recopilar información sobre ellas o simplemente observar su comportamiento se denominan así. Son herramientas que se utilizan para evaluar una variedad de variables de comportamiento, especialmente los resultados del aprendizaje. Se trata de obtener información precisa sobre el logro de los aprendizajes y los éxitos y fracasos a través de los datos proporcionados por los instrumentos (Mejia, 2005).

Encuestas. – Se realizarán encuestas a los asociados y personal administrativo de la COAC Maquita-Riobamba, con el fin de recabar información clara y concisa.

Entrevista. – Se realizarán entrevistas al personal administrativo de la COAC Maquita-Riobamba, con el fin de recabar información clara y concisa.

3.6 Población y Muestra

3.6.1 Población

La población de estudio es un conjunto de casos definidos, limitados y accesibles que sirven como referencia para la elección de la muestra y cumplen con una serie de criterios establecidos (Gómez, y otros, 2016).

Tabla 1: Tamaño poblacional de los asociados de la COAC Maquita- Riobamba.

Personal	Unidad de información	Nº
Externo	Asociados de la COAC Maquita - Riobamba	619

Fuente: Información propia

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024)

Tabla 2: Tamaño poblacional del personal administrativo de la COAC Maquita- Riobamba.

Personal	Unidad de información	Nº
Interno	Personal administrativo de la COAC Maquita - Riobamba	9

Fuente: Información propia

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024)

3.6.2 Muestra

Un subconjunto de datos de una población de datos se conoce como muestra estadística. En términos estadísticos, debe estar compuesto por un cierto número de observaciones que puedan representar adecuadamente el total de los datos (Francisco, 2024).

3.7 Fórmula para obtener la muestra

$$N= 619$$

$$Z= 95\% = 1,96$$

$$p= 50\% = 0,5$$

$$q= 50\% = 0,5$$

$$e= 5\% = 0,05$$

$$n= 237 \text{ personas}$$

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

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5) (619)}{(619 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$$

$$n = 237$$

3.8 Recolección y procesamiento de datos.

Los datos fueron obtenidos mediante las encuestas realizadas y se procesó toda la información en el software estadístico SPSS, aplicando pruebas de confiabilidad como el coeficiente de Alfa de Cronbach y pruebas de Chi- Cuadrado, estos resultados demuestran que la Responsabilidad Social Empresarial si incide en el Desarrollo Integral de los asociados de la COAC MAQUITA-RIOBAMBA.

Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,703	,759	10

Fuente: IBM SPSS versión 23

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024).

Análisis: Se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.703 para los 10 elementos, ya que valor al estar muy próximo a 1 indica que existe una alta fiabilidad en el instrumento de encuesta, de la misma manera demuestra que el grado de correlación es alto y la consistencia del coeficiente permite aseverar que los resultados obtenidos en este análisis son válidos.

Tabla 4: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	62,737 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	28,631	9	,001
Asociación lineal por lineal	13,626	1	,000
N de casos válidos	237		

- a. 11 casillas (68,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Fuente: IBM SPSS versión 23

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024).

Análisis: Tras aplicar la prueba de Chi- cuadrado, se ha comprobado la validez de la hipótesis, se observó que las frecuencias esperadas fueron menores a 5, lo cual llevó aceptar la hipótesis alternativa (H_i) con un nivel de significancia por debajo de 0.05 y se rechaza la hipótesis nula (H_o).

H₁: La responsabilidad social empresarial incide en el desarrollo integral de los asociados en la COAC maquita- Riobamba.

Tabla 5: Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Qué tan importante crees que es el desarrollo integral de los asociados en la COAC MAQUITA-RIOBAMBA? * ¿Qué nivel de importancia le otorgas al impacto ambiental de las empresas en sus prácticas de responsabilidad social empresarial?	237	100,0%	0	0,0%	237	100,0%

Fuente: IBM SPSS versión 23

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024).

Análisis: La tabla de resumen de procesamiento de casos que los casos válidos utilizados en la estimación son 237, es decir, se consideró el 100% de los casos, de manera que no se obtuvo ningún caso perdido para el análisis. Esto indica que los resultados obtenidos para analizar la relación entre ¿Qué tan importante crees que es el desarrollo integral de los asociados en la COAC MAQUITA-RIOBAMBA? y ¿Qué nivel de importancia le otorgas al impacto ambiental de las empresas en sus prácticas de responsabilidad social empresarial? son íntegros y válidos.

Tabla 6: Tabla cruzada

Tabla cruzada ¿Qué tan importante crees que es el desarrollo integral de los asociados en la COAC MAQUITA-RIOBAMBA? *¿Qué nivel de importancia le otorgas al impacto ambiental de las empresas en sus prácticas de responsabilidad social empresarial?

			¿Qué nivel de importancia le otorgas al impacto ambiental de las empresas en sus prácticas de responsabilidad social empresarial?				Total
			Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo	
¿Qué tan importante crees que es el desarrollo integral de los asociados en la COAC MAQUITA-RIOBAMBA?	Muy importante	Recuento % dentro de ¿Qué nivel de importancia le otorgas al impacto ambiental de las empresas en sus prácticas de responsabilidad social empresarial?	102 87,2%	68 66,0%	10 71,4%	2 66,7%	182 76,8%
	Importante	Recuento % dentro de ¿Qué nivel de importancia le otorgas al impacto ambiental de las empresas en sus prácticas de responsabilidad social empresarial?	13 11,1%	32 31,1%	2 14,3%	0 0,0%	47 19,8%
	Poco importante	Recuento % dentro de ¿Qué nivel de importancia le otorgas al impacto ambiental de las empresas en sus prácticas de responsabilidad social empresarial?	1 0,9%	3 2,9%	2 14,3%	0 0,0%	6 2,5%
	Nada importante	Recuento % dentro de ¿Qué nivel de importancia le otorgas al impacto ambiental de las empresas en sus prácticas de responsabilidad social empresarial?	1 0,9%	0 0,0%	0 0,0%	1 33,3%	2 0,8%
	Total	Recuento % dentro de ¿Qué nivel de importancia le otorgas al impacto ambiental de las empresas en sus prácticas de responsabilidad social empresarial?	117 100,0%	103 100,0%	14 100,0%	3 100,0%	237 100,0%

Fuente: IBM SPSS versión 23

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024).

Análisis: En la tabla cruzada al analizar entre ¿Qué nivel de importancia le otorgas al impacto ambiental de las empresas en sus prácticas de responsabilidad social empresarial? y ¿Qué tan importante crees que es el desarrollo integral de los asociados en la COAC MAQUITA-RIOBAMBA?, se destaca que para los encuestados es muy importante que las empresas implementen prácticas de responsabilidad social empresarial.

CAPÍTULO IV.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis de la entrevista

Una vez que se ha concluido con la recolección de datos a continuación se presentara los resultados de la entrevista aplicada al personal administrativo de la COAC Maquita-Riobamba, con el objetivo de recopilar la información correspondiente para la percepción de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo integral de los asociados de la COAC Maquita- Riobamba.

Ilustración 1: Cargo

1. Cargo

9 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Ivan yanchapanta Responsable de la oficina Riobamba
2	anonymous	Gestion de servicios cooperativos
3	anonymous	Gestion operativa
4	anonymous	Gestión financiera
5	anonymous	Gestion de TIC'S
6	anonymous	Gestión de procesos
7	anonymous	Gestion de talento humano
8	anonymous	Gestión de marketing
9	anonymous	Gerente

Fuente: Información propia

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024)

Análisis: Como se puede observar en esta pregunta se detalla al gerente y demás miembros administrativos.

Ilustración 2: ¿Qué aspectos considera que podrían mejorar en la COAC Maquita-Riobamba para brindar un mejor servicio a sus asociados?

2. ¿Qué aspectos considera que podrían mejorar en la COAC Maquita-Riobamba para brindar un mejor servicio a sus asociados?

9 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Consideraría que seria gran ayude adentrarnos más al mundo de la tecnología como por ejemplo brindar nuestros servicios como créditos desde sus hogares o sitios de trabaja mediante una aplicación sin necesidad de visitar las instalaciones
2	anonymous	Podrian mejorar los aspectos tecnologicos como por ejemplo realizar pagos y creditos desde una cuenta electronica para evitar movilizarse por lguna emergencia
3	anonymous	La atencion coordian de nuestros empleados aun que es buena podri mejorar
4	anonymous	Un mejor lugar de acogida mas comodo para la tramitación de los diferentes procesos en la empresa
5	anonymous	Un buen ambiente en los espacio de espera
6	anonymous	Un ambiente laboral acojedorncon espacio de entretenimiento en la sala de espera
7	anonymous	Un espacio acojedor para la espera de sus trámites
8	anonymous	Un ambiente amigable con los asociado
9	anonymous	Una sala de espera con ambiente acojedor y llamativo

Fuente: Información propia

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024)

Análisis: Como se puede observar en su mayoría recomiendan como aspecto principal mejorar el espacio de trabajo y de espera, con esto se busca amenizar a los asociados en la espera de sus trámites.

Ilustración 3: ¿Qué porcentaje de los recursos de la empresa se destinan a la capacitación y desarrollo integral de sus empleados?

3. ¿Qué porcentaje de los recursos de la empresa se destinan a la capacitación y desarrollo integral de sus empleados?

9 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Un 10% para mantenernos en constante capacitación
2	anonymous	Un 10% se a destindo a capacitaciones
3	anonymous	Un 11%
4	anonymous	Un 10%
5	anonymous	15%
6	anonymous	10%
7	anonymous	12%
8	anonymous	12%
9	anonymous	15%

Fuente: Información propia

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024)

Análisis: En este apartado se nota las repuestas más similares con un porcentaje promedio de 12% en el uso de los recursos que se destinan a la capacitación y desarrollo integral de sus empleados.

Ilustración 4: ¿Qué importancia tiene el desarrollo integral de los empleados para su desempeño laboral en la COAC Maquita - Riobamba?

4. ¿Qué importancia tiene el desarrollo integral de los empleados para su desempeño laboral en la COAC Maquita - Riobamba?

9 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Al hablar de desarrollo integral nos referimos al proceso de que las personas deben pasar para tener una vida digna en todos los aspectos, es por eso que eso que valoramos todo el esfuerzo que realizan nuestros colaboradores
2	anonymous	Muy importante ya que nuestros empleados y socios son parte de nuestra empresa por ende, queremos ofrecerles un vida digna
3	anonymous	Es muy importante y ue un empleado que tenga un buen animo se desarrolle emocional y económicamente puede dar lo mejor de si en el trabajo.
4	anonymous	Es muy importante ya que ayuda en el desembolvimiento de su area de trabajo
5	anonymous	Es bastante importante por que asi pueden desarrollarse de mejor form en su espacio laboral
6	anonymous	Es sumamente importante por que forman parte de nuestra familia laboral
7	anonymous	Es muy importante ya que asi proyectan un ambiente estable
8	anonymous	Es muy importate
9	anonymous	Es bstante importante

Fuente: Información propia
Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024)

Análisis: Como se observa, se considera que es muy importante el desarrollo integral de los empleados, para poder generar un excelente desempeño laboral, y evitar un ambiente toxico entre compañeros u empleadores.

Ilustración 5: ¿Qué estrategias consideran efectivas para incrementar la satisfacción laboral entre los empleados?

5. ¿Qué estrategias consideran efectivas para incrementar la satisfacción laboral entre los empleados?

8 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Capacidad de liderazgo Reconocimiento hacia los empleados
2	anonymous	Reconocimientos por el trabajo duro Apoyo emocional
3	anonymous	Incentivos monetarios. Charlas motivacionales.
4	anonymous	Motivacion laboral. Incentivos monetarios. Dias de descanso estables.
5	anonymous	Incentivos referentes a su esfuerzo Descansos estables
6	anonymous	Mayor incentivos entre ellos
7	anonymous	Incentivos por el esfuerzo laboral
8	anonymous	Motivacion economica

Fuente: Información propia

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024)

Análisis: Observando los datos o respuestas obtenidas se da a resaltar los reconocimientos laborales e incentivos en los apartados de estrategias que se pueden considerar efectivas para incrementar la satisfacción laboral entre los empleados.

Ilustración 6: ¿De qué manera promueve la COAC Maquita - Riobamba la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

6. ¿De qué manera promueve la COAC Maquita - Riobamba la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

9 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Creando proyectos sociales Fomentando la colaboración y trabajo en equipo Identificando las necesidades de las personas
2	anonymous	Creando eventos sociales Fomentando el desarrollo economico
3	anonymous	En los diferentes proyectos que realiza la empresa.
4	anonymous	En los eventos que se realiza atraves de la empresa.
5	anonymous	Eventos sociales y Culturales
6	anonymous	En los eventos que se realiza entre los socios
7	anonymous	Con diferentes eventos sociales
8	anonymous	En lo muchos eventos sociales que se realizan
9	anonymous	Los eventos sociales que realizamos

Fuente: Información propia

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024)

Análisis: Mirando los resultados de la entrevista que se obtuvieron se puede notar que la manera con la que se promueve la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), son la creación de diferentes eventos sociales relacionados a los socios y personas que estos rodean.

Ilustración 7: ¿Qué porcentaje de rentabilidad económica ha logrado la COAC Maquita - Riobamba en los últimos años?

7. ¿Qué porcentaje de rentabilidad económica ha logrado la COAC Maquita - Riobamba en los últimos años?

9 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	El echo de posicionarnos como una de más mejores cooperativa de nuestro segmento con más de 55 millones en activos da entender el crecimiento que hemos tenido en estos últimos años
2	anonymous	Un 60%, ya que nos hemos mantenido como una institución reconocida y seguiremos aumentando mas.
3	anonymous	Un 50% a 60% en estos ultimos años.
4	anonymous	Un 60%
5	anonymous	55%
6	anonymous	Un 50%
7	anonymous	60%
8	anonymous	60%
9	anonymous	70%

Fuente: Información propia

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024)

Análisis: En promedio a las respuestas obtenidas damos a notar que el promedio del porcentaje de rentabilidad logrado por la COAC MAUITA-RIOBAMBA, es de 55% entre los últimos años.

Ilustración 8: ¿Qué acciones implementa la COAC Maquita - Riobamba para fomentar el respeto y la valoración de la diversidad cultural entre sus empleados?

8. ¿Qué acciones implementa la COAC Maquita - Riobamba para fomentar el respeto y la valoración de la diversidad cultural entre sus empleados?

9 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Somos una cooperativa de raíces indígenas es por eso q respetamos las diferentes culturas etnias, pero siempre inculcando y valorando nuestra misión y visión conjuntamente con nuestros valores
2	anonymous	Involucrando en nuestras filas a personas de diferentes etnias sin discriminacion. Apoyando con proyectos sin mirar, género, edad o etnias
3	anonymous	Compañerismo entre nuestros empleados asi sean de otras razas o etnias.
4	anonymous	Contratacion de empleados de diferentes etnias
5	anonymous	Congresos y especios de socializacion entre ellos
6	anonymous	Convivencia entre los empleados
7	anonymous	Espacios de socialización
8	anonymous	Espacios de convivencia
9	anonymous	Espacios de convivencia

Fuente: Información propia
Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024)

Análisis: A continuación, vemos que las acciones que se implementan en la COAC, para fomentar el respeto y la valoración de la diversidad cultural, son crear espacios de convivencia y la contratación de empleados de diversas etnias.

Ilustración 9: ¿Cómo evalúa la COAC Maquita - Riobamba el nivel de acceso y participación de sus empleados en actividades culturales y artísticas?

9. ¿Cómo evalúa la COAC Maquita - Riobamba el nivel de acceso y participación de sus empleados en actividades culturales y artísticas?

9 Respuestas

1	anonymous	Somos una institución que le gusta participar bastante en diferentes eventos de toda índole esto nos ayuda a posicionar más nuestra marca y que la gente conozca que maquita es una cooperativa segura y solvente conformada con personal altamente calificado y comprometido
2	anonymous	Muy bueno ya que todos nuestros socios pueden participar en los diferentes eventos que se realizan y por ende nuestros empleados
3	anonymous	Muy bueno tienen toda la Disponibilidad y factibilidad de participar.
4	anonymous	Es muy buena, por que los empleados pueden asistir a todos estos eventos
5	anonymous	Es muy bueno ya que todos particioan de forma activa
6	anonymous	Muy buena siemprrr tienden a participar en dichos eventos
7	anonymous	Exelente
8	anonymous	Es muy bueno todos los empleados y socios participan mutuamente
9	anonymous	Estable

Fuente: Información propia

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024)

Análisis: Observamos que se considera muy buena la evaluación de la COAC MAQUITA-RIOBAMBA, en el aspecto del acceso y participación de sus empleados en las diferentes actividades culturales y artísticas que se ofrecen a los empleados y asociados.

4.2 Análisis de datos

Una vez que se ha concluido con la recolección de datos a continuación se presentara los resultados de la encuesta aplicada a los asociados de la COAC Maquita- Riobamba, con el objetivo de recopilar la información correspondiente para la percepción de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo integral de los asociados de la COAC Maquita- Riobamba.

1. Nivel de educación

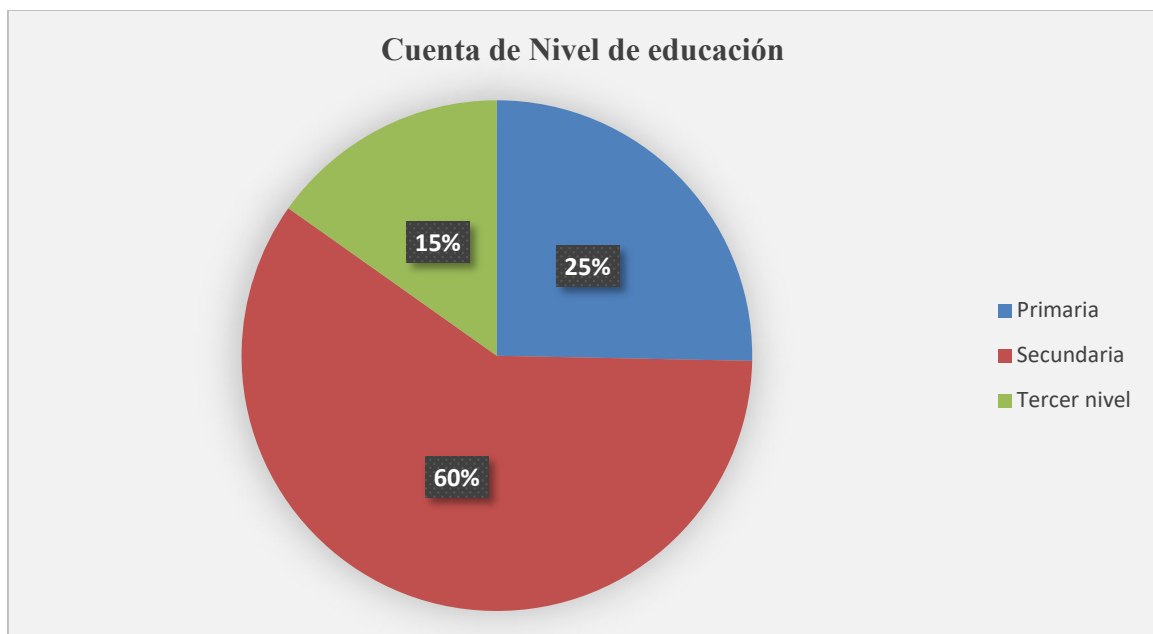
Tabla 7: Nivel de educación

Respuestas	Frecuencia
Primaria	60
Secundaria	141
Tercer nivel	36
Total	237

Fuente: Información propia

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024).

Ilustración 10: Nivel de educación



Fuente: Información propia

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024)

Análisis: Del 100% de los encuestados el 60% curso la secundaria, mientras que el 25% Corresponde a las personas que cursaron la primaria y el 15% se identifica a las personas que terminaron el tercer nivel.

Interpretación: Gran parte de los encuestados manifiestan haber cursado la secundaria debido a los recursos económicos limitados que tenían en la antigüedad, puesto que era un factor determinante en la educación anteriormente, mientras que una minoría manifiesta haber cursado el tercer nivel ya que disponían recursos económicos estables para poder estudiar.

2. ¿Consideras importante que las empresas implementen prácticas de responsabilidad social empresarial para mejorar el desarrollo integral de sus asociados?

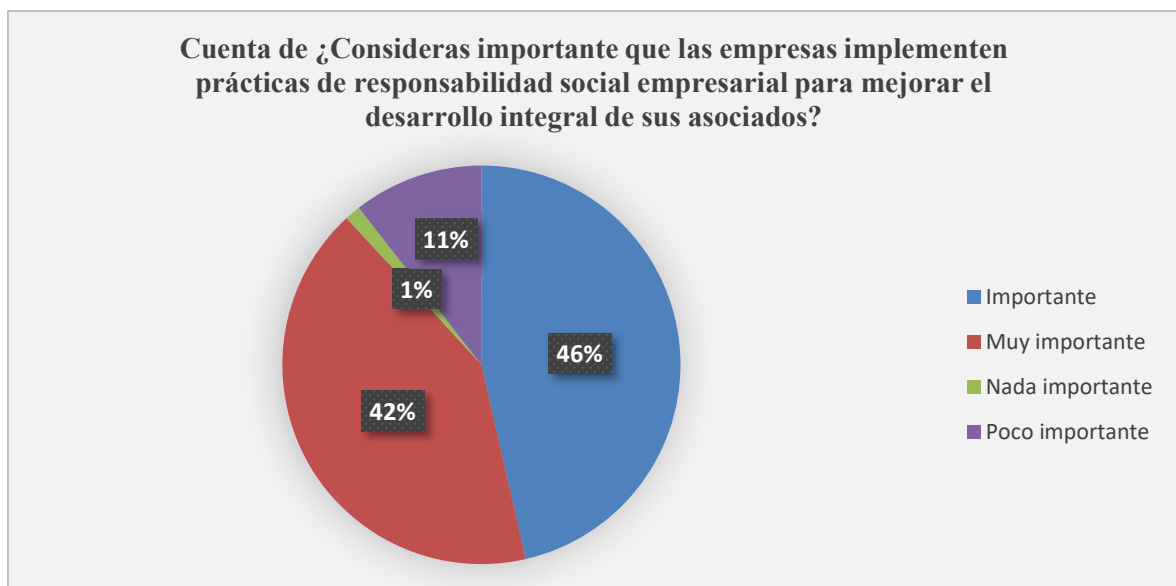
Tabla 8: ¿Consideras importante que las empresas implementen prácticas de responsabilidad social empresarial para mejorar el desarrollo integral de sus asociados?

Respuestas	Frecuencia
Importante	110
Muy importante	99
Nada importante	3
Poco importante	25
Total	237

Fuente: Información propia

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024).

Ilustración 11: ¿Consideras importante que las empresas implementen prácticas de responsabilidad social empresarial para mejorar el desarrollo integral de sus asociados?



Fuente: Información propia

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024).

Análisis: De un 100% de encuestados el 46% expresan que es importante que las empresas implementen prácticas de responsabilidad social empresarial para mejorar el desarrollo integral de los asociados, el 42% expresa que es muy importante, el 11% que es poco importante y el 1% que es nada importante que las empresas implementen prácticas de responsabilidad social empresarial para mejorar el desarrollo integral de los asociados.

Interpretación: La mayoría de encuestados manifiesta que es importante implementar las prácticas de responsabilidad social empresarial para mejorar el desarrollo integral de los asociados, con un índice de porcentaje un poco bajo del anterior manifiestan que es muy importante que se implemente las prácticas de responsabilidad social empresarial para mejorar el desarrollo integral de los asociados y con un mínimo porcentaje de los encuestados manifiestan que no es nada importante que se implementen las prácticas de responsabilidad social empresarial para mejorar el desarrollo integral de los asociados.

3. ¿Qué nivel de importancia le otorgas al impacto ambiental de las empresas en sus prácticas de responsabilidad social empresarial?

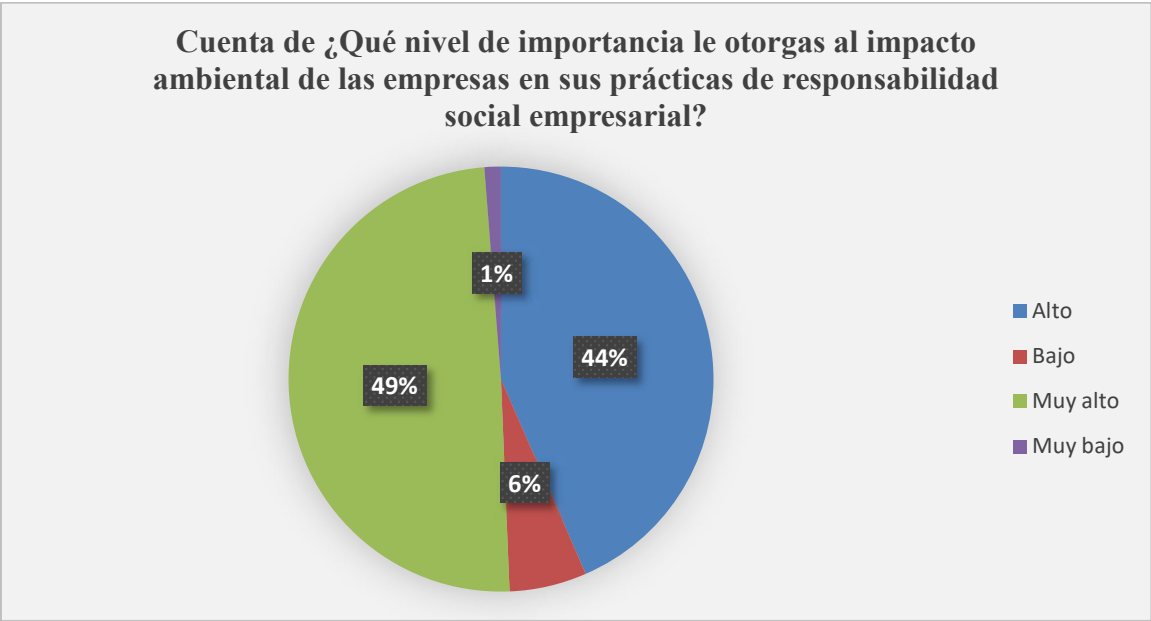
Tabla 9: ¿Qué nivel de importancia le otorgas al impacto ambiental de las empresas en sus prácticas de responsabilidad social empresarial?

Respuestas	Frecuencia
Alto	103
Bajo	14
Muy alto	117
Muy bajo	3
Total	237

Fuente: Información propia

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024)

Ilustración 12: ¿Qué nivel de importancia le otorgas al impacto ambiental de las empresas en sus prácticas de responsabilidad social empresarial?



Fuente: Información propia
Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024)

Análisis: De un 100% de encuestados el 49% se identifica como muy alto al nivel de importancia que se le otorga al impacto ambiental de las empresas en sus prácticas de responsabilidad social empresarial, un 44% se refieren a un alto nivel de importancia el 6% a un nivel bajo de importancia y el 1% a un nivel muy bajo de importancia que se le otorga al impacto ambiental de las empresas en sus prácticas de responsabilidad social empresarial.

Interpretación: La mayoría de encuestados manifiesta que es muy alto el nivel de importancia que se le otorga al impacto ambiental de las empresas en sus prácticas de responsabilidad social empresarial, mientras que un mínimo de encuestados manifiesta que el nivel de importancia es muy bajo con respecto a la importancia otorgada al impacto ambiental de las empresas en sus prácticas de responsabilidad social empresarial.

4. ¿Crees que la COAC MAQUITA-RIOBAMBA ha logrado promover el desarrollo económico de sus asociados a través de iniciativas responsabilidad social empresarial?

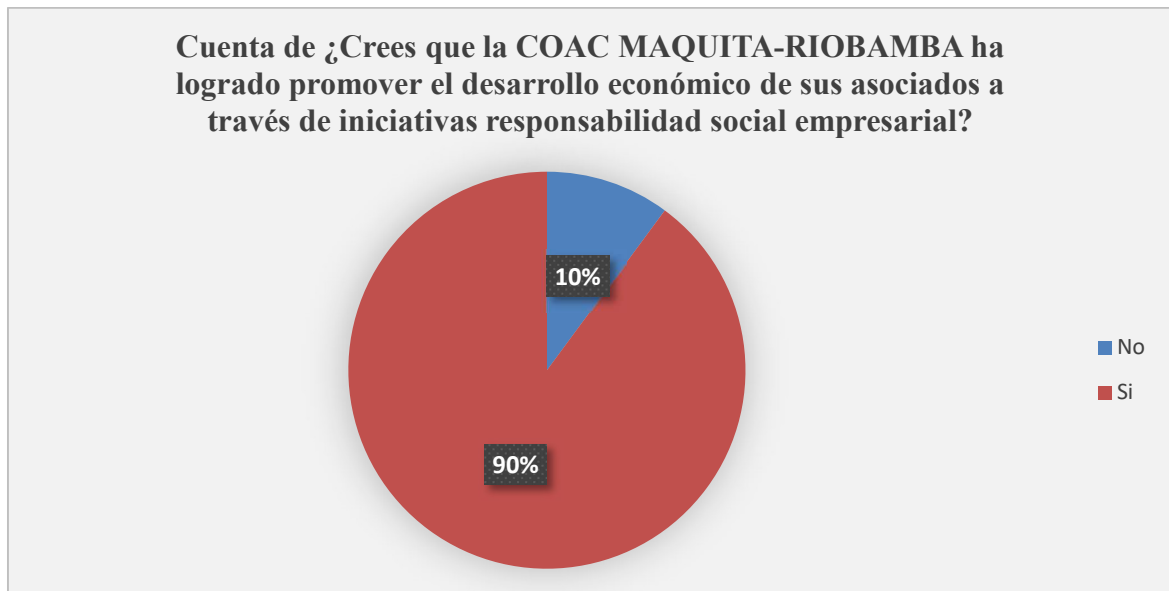
Tabla 10: ¿Crees que la COAC MAQUITA-RIOBAMBA ha logrado promover el desarrollo económico de sus asociados a través de iniciativas responsabilidad social empresarial?

Respuestas	Frecuencia
No	24
Si	213
Total	237

Fuente: Información propia

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024).

Ilustración 13: ¿Crees que la COAC MAQUITA-RIOBAMBA ha logrado promover el desarrollo económico de sus asociados a través de iniciativas responsabilidad social empresarial?



Fuente: Información propia

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024).

Análisis: De un 100% de encuestados, el 90% manifiesta que si creen que la COAC MAQUITA-RIOBAMBA ha logrado promover el desarrollo económico de sus asociados a través de iniciativas de responsabilidad social empresarial, por el contrario, el 10% expresan que no creen que la COAC MAQUITA-RIOBAMBA ha logrado promover el desarrollo económico de sus asociados a través de iniciativas de responsabilidad social empresarial.

Interpretación: La mayoría de encuestados expresan que si creen que la COAC MAQUITA-RIOBAMBA ha logrado promover el desarrollo económico de sus asociados a través de iniciativas de responsabilidad social empresarial, por lo que la minoría restante nos indican que creen que la COAC MAQUITA-RIOBAMBA no ha logrado promover el desarrollo económico de sus asociados a través de iniciativas de responsabilidad social empresarial.

5. ¿Has participado en actividades culturales o artísticas promovidas por la COAC MAQUITA-RIOBAMBA como parte de su responsabilidad social empresarial?

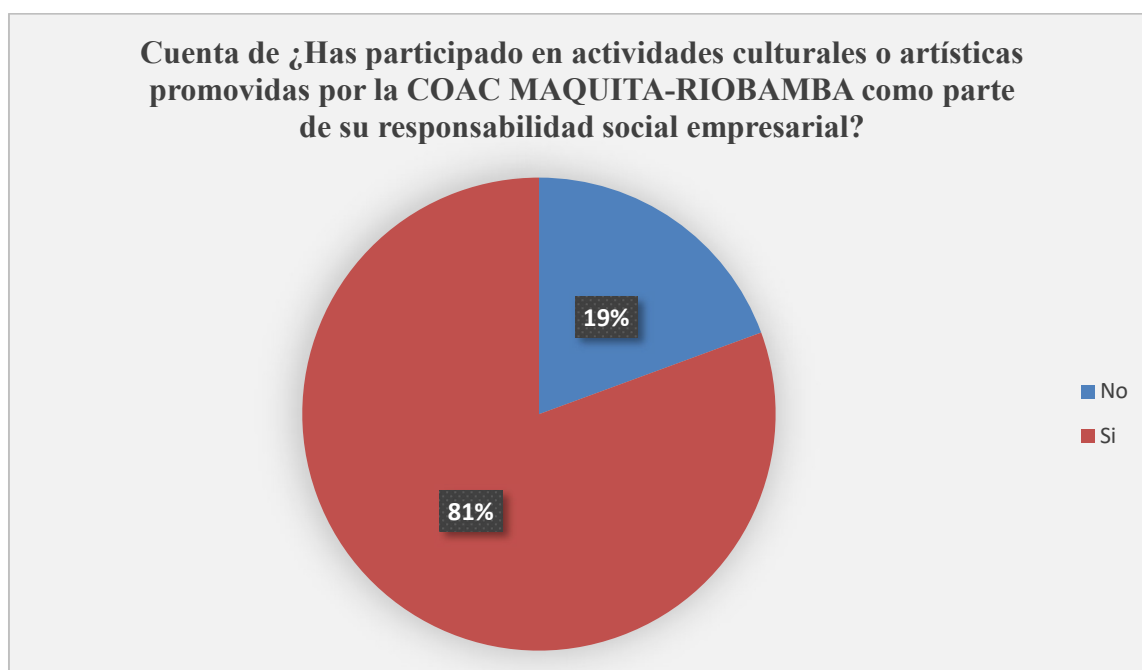
Tabla 11: ¿Has participado en actividades culturales o artísticas promovidas por la COAC MAQUITA-RIOBAMBA como parte de su responsabilidad social empresarial?

Respuestas	Frecuencia
No	46
Si	191
Total	237

Fuente: Información propia

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024).

Ilustración 14: ¿Has participado en actividades culturales o artísticas promovidas por la COAC MAQUITA-RIOBAMBA como parte de su responsabilidad social empresarial?



Fuente: Información propia

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024)

Análisis: De un 100% de encuestados, el 81% indica que si ha participado en actividades culturales o artísticas promovidas por la COAC MAQUITA-RIOBAMBA como parte de su responsabilidad social empresarial, y el 19% manifiesta que no ha participado en actividades culturales o artísticas promovidas por la COAC MAQUITA-RIOBAMBA como parte de su responsabilidad social empresarial.

Interpretación: La gran mayoría de personas encuestadas dan a conocer que si han participado en actividades culturales o artísticas promovidas por la COAC MAQUITA-RIOBAMBA como parte de su responsabilidad social empresarial, por el contrario, una minoría manifiesta que no han participado en actividades culturales o artísticas promovidas por la COAC MAQUITA-RIOBAMBA como parte de su responsabilidad social empresarial.

6. ¿Cómo calificarías tu nivel de satisfacción laboral en relación con las prácticas de responsabilidad social empresarial implementadas por la COAC MAQUITA-RIOBAMBA?

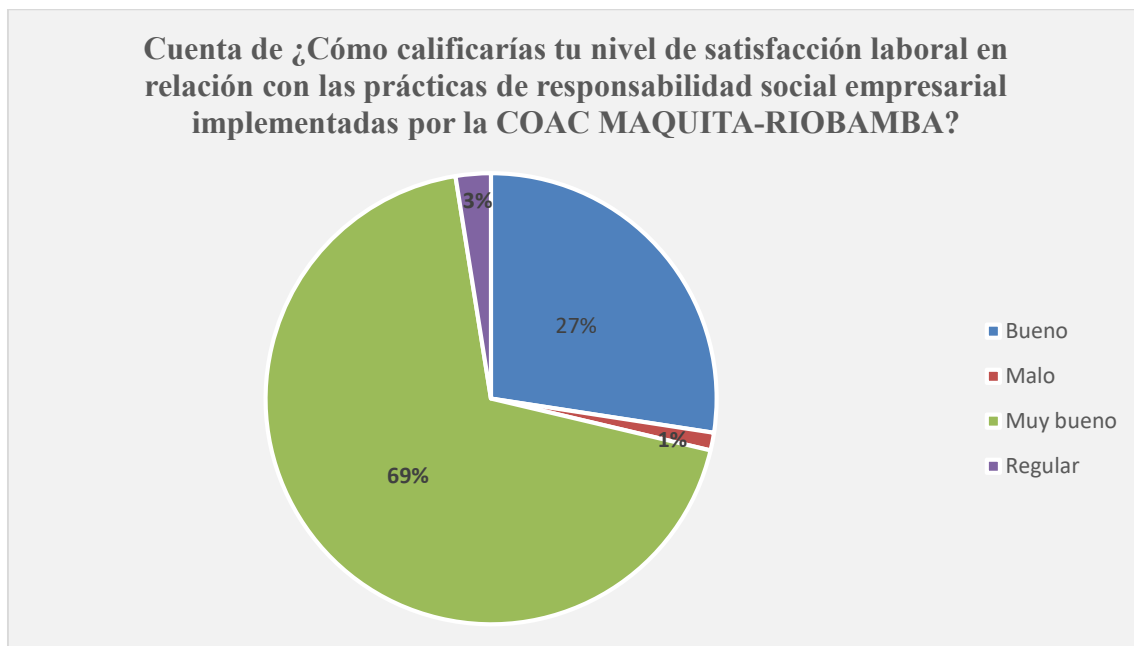
Tabla 12: ¿Cómo calificarías tu nivel de satisfacción laboral en relación con las prácticas de responsabilidad social empresarial implementadas por la COAC MAQUITA-RIOBAMBA?

Respuestas	Frecuencia
Bueno	65
Malo	3
Muy bueno	163
Regular	6
Total	237

Fuente: Información propia

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024).

Ilustración 15: ¿Cómo calificarías tu nivel de satisfacción laboral en relación con las prácticas de responsabilidad social empresarial implementadas por la COAC MAQUITA-RIOBAMBA?



Fuente: Información propia

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024)

Análisis: Del 100% de encuestados, un 69% indican como muy bueno su nivel de satisfacción laboral en relación con las prácticas de responsabilidad social empresarial implementadas por la COAC MAQUITA-RIOBAMBA, un 27% indican como bueno su nivel de satisfacción, un 3% como regular y un 1% como malo su nivel de satisfacción laboral en relación con las prácticas de responsabilidad social empresarial implementadas por la COAC MAQUITA-RIOBAMBA.

Interpretación: Una gran mayoría de encuestados expresan como muy bueno su nivel de satisfacción laboral en relación con las prácticas de responsabilidad social empresarial implementadas por la COAC MAQUITA-RIOBAMBA, por lo que una minoría indican que su nivel de satisfacción es malo con relación a su satisfacción laboral en relación con las prácticas de responsabilidad social empresarial implementadas por la COAC MAQUITA-RIOBAMBA.

7. ¿Consideras que la COAC MAQUITA-RIOBAMBA ha contribuido de manera efectiva al bienestar social y la protección del medioambiente a través de sus acciones de responsabilidad social empresarial?

Tabla 13: ¿Consideras que la COAC MAQUITA-RIOBAMBA ha contribuido de manera efectiva al bienestar social y la protección del medioambiente a través de sus acciones de responsabilidad social empresarial?

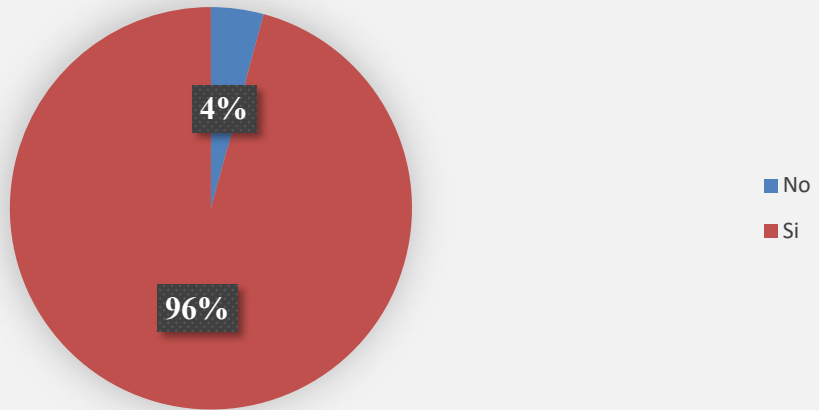
Respuestas	Frecuencia
No	10
Si	227
Total	237

Fuente: Información propia

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024).

Ilustración 16: ¿Consideras que la COAC MAQUITA-RIOBAMBA ha contribuido de manera efectiva al bienestar social y la protección del medioambiente a través de sus acciones de responsabilidad social empresarial?

Cuenta de ¿Consideras que la COAC MAQUITA-RIOBAMBA ha contribuido de manera efectiva al bienestar social y la protección del medioambiente a través de sus acciones de responsabilidad social empresarial?



Fuente: Información propia

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024)

Análisis: Del 100% de encuestados, un 96% indican que si consideran que la COAC MAQUITA-RIOBAMBA ha contribuido de manera efectiva al bienestar social y la protección del medioambiente a través de sus acciones de responsabilidad social empresarial, mientras que un 4% manifiesta que no consideran que la COAC MAQUITA-RIOBAMBA ha contribuido de manera efectiva al bienestar social y la protección del medioambiente a través de sus acciones de responsabilidad social empresarial.

Interpretación: Una gran parte de los encuestados, indican que si consideran que la COAC MAQUITA-RIOBAMBA ha contribuido de manera efectiva al bienestar social y la protección del medioambiente a través de sus acciones de responsabilidad social empresarial, mientras que un mínimo de los encuestados indican que no consideran que la COAC MAQUITA-RIOBAMBA ha contribuido de manera efectiva al bienestar social y la protección del medioambiente a través de sus acciones de responsabilidad social empresarial.

8. ¿Qué tan importante crees que es el desarrollo integral de los asociados en la COAC MAQUITA-RIOBAMBA?

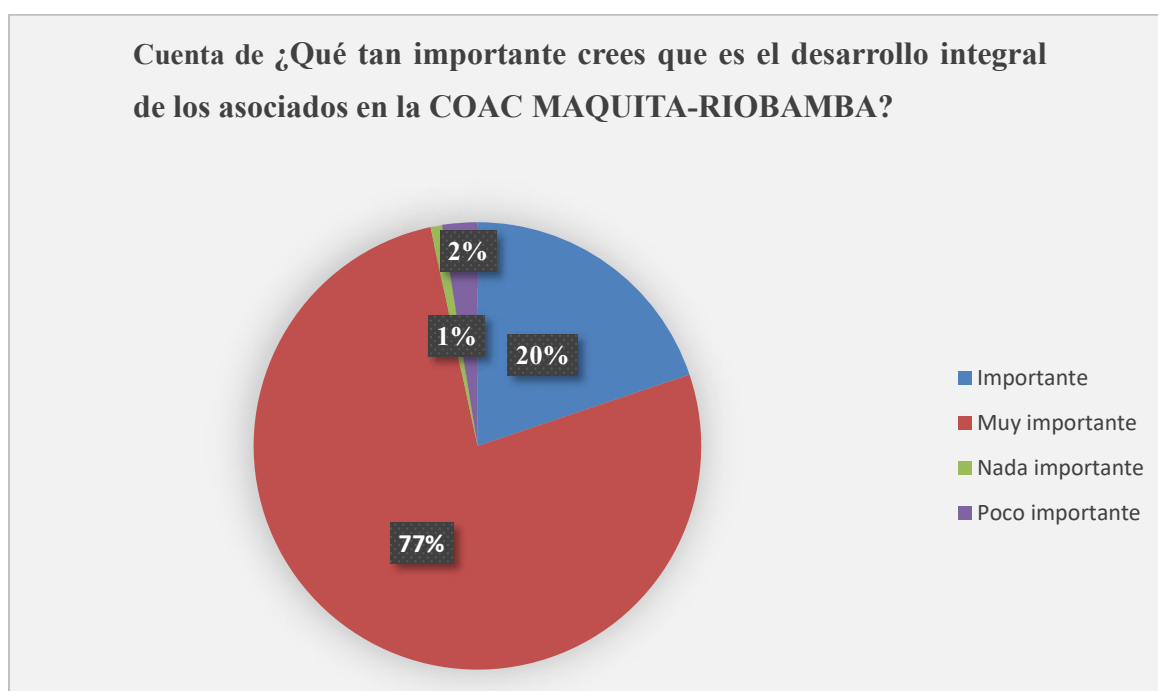
Tabla 14: ¿Qué tan importante crees que es el desarrollo integral de los asociados en la COAC MAQUITA-RIOBAMBA?

Respuestas	Frecuencia
Importante	47
Muy importante	182
Nada importante	2
Poco importante	6
Total	237

Fuente: Información propia

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024).

Ilustración 17: ¿Qué tan importante crees que es el desarrollo integral de los asociados en la COAC MAQUITA-RIOBAMBA?



Fuente: Información propia

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024)

Análisis: Del 100% de encuestados, el 77% manifiestan que es muy importante la inclusión cultural de grupos minoritarios marginados en las estrategias de responsabilidad social empresarial de la COAC MAQUITA-RIOBAMBA, un 20% consideran importante esta inclusión, el 2% poco importante y el 1% nada importante sobre la inclusión cultural de grupos minoritarios marginados en las estrategias de responsabilidad social empresarial de la COAC MAQUITA-RIOBAMBA.

Interpretación: Una gran parte de encuestados indican que es muy importante la inclusión cultural de grupos minoritarios marginados en las estrategias de responsabilidad social empresarial de la COAC MAQUITA-RIOBAMBA y una minoría manifiestan que no es nada importante la inclusión cultural de grupos minoritarios marginados en las estrategias de responsabilidad social empresarial de la COAC MAQUITA-RIOBAMBA.

9. ¿Has observado un impacto positivo en el desarrollo personal y el bienestar de los asociados de la COAC MAQUITA-RIOBAMBA como resultado de las iniciativas de responsabilidad social empresarial?

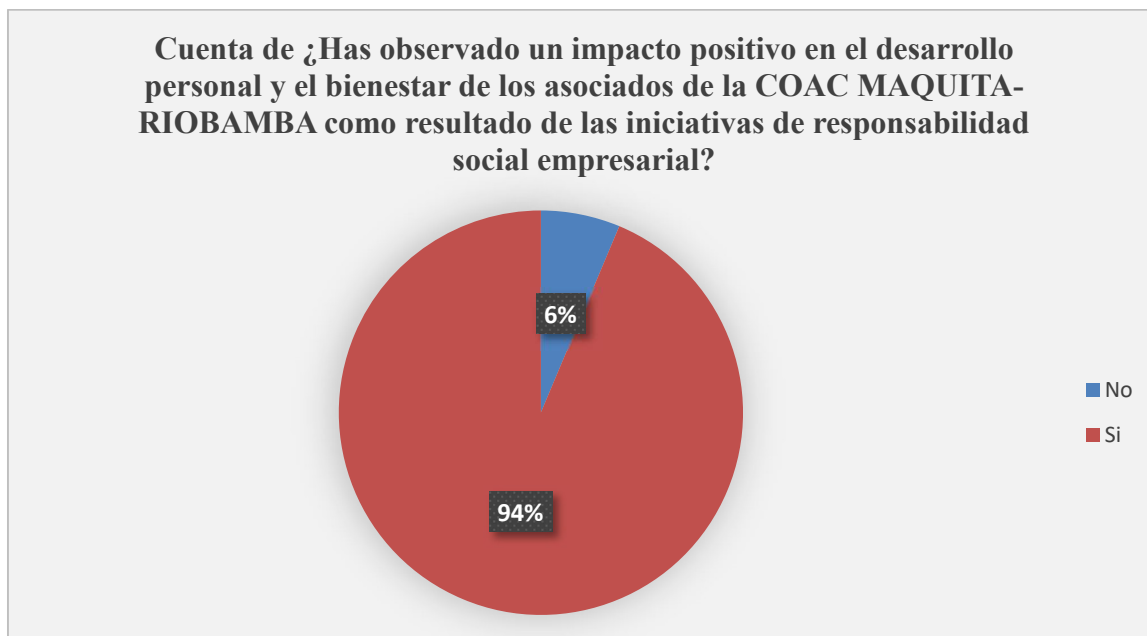
Tabla 15: ¿Has observado un impacto positivo en el desarrollo personal y el bienestar de los asociados de la COAC MAQUITA-RIOBAMBA como resultado de las iniciativas de responsabilidad social empresarial?

Respuestas	Frecuencia
No	15
Si	222
Total	237

Fuente: Información propia

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024).

Ilustración 18: ¿Has observado un impacto positivo en el desarrollo personal y el bienestar de los asociados de la COAC MAQUITA-RIOBAMBA como resultado de las iniciativas de responsabilidad social empresarial?



Fuente: Información propia

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024)

Análisis: Del 100% de encuestados, el 94% indican que si han observado un impacto positivo en el desarrollo personal y el bienestar de los asociados de la COAC MAQUITA-RIOBAMBA como resultado de las iniciativas de responsabilidad social empresarial, mientras que el 6% manifiestan que no han observado un impacto positivo en el desarrollo personal y el bienestar de los asociados de la COAC MAQUITA-RIOBAMBA como resultado de las iniciativas de responsabilidad social empresarial.

Interpretación: Una gran parte de encuestados indican que si han observado un impacto positivo en el desarrollo personal y el bienestar de los asociados de la COAC MAQUITA-RIOBAMBA como resultado de las iniciativas de responsabilidad social empresarial, mientras que una pequeña minoría manifiestan que no han observado un impacto positivo en el desarrollo personal y el bienestar de los asociados de la COAC MAQUITA-RIOBAMBA como resultado de las iniciativas de responsabilidad social empresarial.

10. ¿Qué aspecto de la responsabilidad social empresarial considera más relevante para el desarrollo integral de los asociados en la COAC MAQUITA-RIOBAMBA?

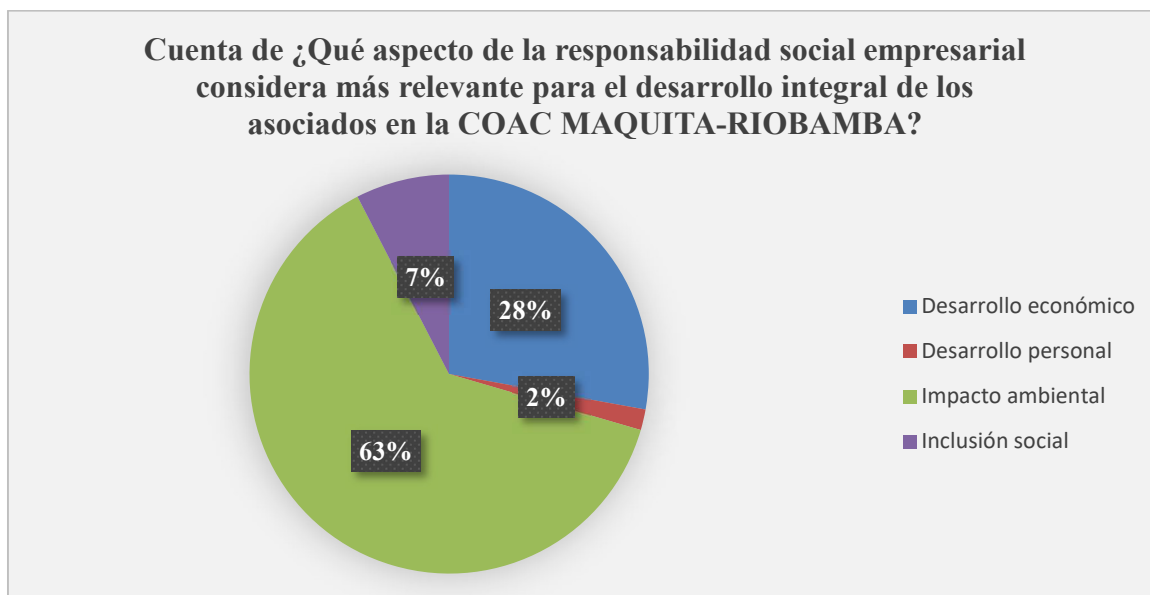
Tabla 16: ¿Qué aspecto de la responsabilidad social empresarial considera más relevante para el desarrollo integral de los asociados en la COAC MAQUITA-RIOBAMBA?

Respuestas	Frecuencia
Desarrollo económico	66
Desarrollo personal	4
Impacto ambiental	149
Inclusión social	18
Total	237

Fuente: Información propia

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024).

Ilustración 19: ¿Qué aspecto de la responsabilidad social empresarial considera más relevante para el desarrollo integral de los asociados en la COAC MAQUITA-RIOBAMBA?



Fuente: Información propia

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024).

Análisis: Del 100% de encuestados, el 63% manifiesta que el impacto ambiental es el aspecto de la responsabilidad social empresarial considera más relevante para el desarrollo integral de los asociados en la COAC MAQUITA-RIOBAMBA, el 28% considera que el desarrollo económico, es el aspecto más relevante, el 7% indica que la inclusión social es el aspecto más relevante y el 2% indica que el desarrollo personal, es el aspecto de la responsabilidad social empresarial considera más relevante para el desarrollo integral de los asociados en la COAC MAQUITA-RIOBAMBA

Interpretación: Una gran parte de encuestados, manifiesta que el impacto ambiental es el aspecto de la responsabilidad social empresarial considera más relevante para el desarrollo integral de los asociados en la COAC MAQUITA-RIOBAMBA, mientras que una minoría considera que el desarrollo personal, es el aspecto de la responsabilidad social empresarial considera más relevante para el desarrollo integral de los asociados en la COAC MAQUITA-RIOBAMBA.

CAPÍTULO V.

5. CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- La cooperativa cuenta con una base sólida en responsabilidad social empresarial y ha desarrollado diversas iniciativas orientadas al crecimiento integral de sus asociados, ya que se evidenció la necesidad de consolidar estos esfuerzos dentro de una política institucional clara, con mayor participación activa de los asociados. Sin embargo, se identificaron aspectos por mejorar, ya que muchas buenas prácticas no forman parte de una estrategia formal de RSE ni cuentan con mecanismos claros para evaluar su impacto en el desarrollo integral de los asociados.
- Al comprobar la teoría con la realidad institucional de la COAC Maquita Riobamba, se evidenció que la cooperativa aplica diversos principios de responsabilidad social empresarial, especialmente en el trato justo a su personal, el enfoque social de sus servicios y su compromiso con la comunidad, ya que es fundamental consolidar la RSE y el desarrollo integral como temas muy importantes dentro de la gestión laboral, para construir un entorno más humano, coherente con los valores cooperativos y con mayor impacto en el bienestar de sus colaboradores.
- Se ha propuesto estrategias que buscan que la cooperativa sea más responsable y cercana a su gente y así mejorar la vida en los aspectos económicos, sociales, ambientales y éticos. Además, se cuida el bienestar de los empleados, se protege el medio ambiente y se refuerza la transparencia a través de un código de ética y espacios donde todos puedan participar y ser escuchados.

5.2 Recomendaciones

- Impulsar una política de RSE clara y participativa que refleje los valores cooperativos y las buenas prácticas existentes, incorporando los aportes de los representantes de distintas áreas, y asociados de la cooperativa para mediante charlas, material informativo y sesiones de diálogo asegurar su implementación, monitoreo y mejora continua.
- Integrar el desarrollo humano en la gestión laboral diaria que contemple salud física, mental, formación continua y reconocimiento del personal, incorporando los valores cooperativos en los procesos de selección, inducción y evaluación del talento humano, con un entorno laboral saludable con prácticas como horarios flexibles, espacios de escucha activa y apoyo emocional.
- Aplicar estrategias sostenibles y enfoques éticos como programas comunitarios sostenibles que combinen apoyo económico, cuidado ambiental, formación ciudadana, la educación ética interna, mediante capacitaciones y valores cooperativos, también se debe Incluir indicadores éticos, sociales y ambientales en los informes de gestión, para rendir cuentas de forma transparente y cercana.

CAPÍTULO VI.

6. PROPUESTA

Proponer estrategias integradas de responsabilidad social empresarial que fomenten el desarrollo integral de los asociados de la COAC MAQUITA - RIOBAMBA.

Tabla 17: Propuesta

Dimensión	Estrategia	Objetivo	Actividades	Respuestas	Tiempo
Económica	Programa de Apoyo a Emprendedores	Fortalecer la economía local y apoyar a pequeños emprendedores.	- Ofrecer microcréditos: Proveer financiamiento a emprendedores locales con condiciones favorables. - Asesoría para planes de negocio: Ofrecer consultoría para el desarrollo y gestión de planes de negocio viables. - Capacitación en gestión empresarial: Organizar talleres y cursos para mejorar habilidades empresariales y financieras.	Equipo de Finanzas y Desarrollo Económico	6 meses
Económica	Promoción del Comercio Local	Impulsar el comercio local y fortalecer la red de negocios.	- Organizar ferias locales: Realizar eventos para que los emprendedores locales exhiban y vendan sus productos. - Crear una red de negocios locales: Establecer una plataforma o red para conectar a los empresarios locales y fomentar la colaboración.	Equipo de Marketing y Eventos	3 meses
Social	Programa de Educación y Capacitación	Mejorar habilidades y conocimientos de los asociados.	- Cursos y talleres: Ofrecer formación en áreas clave como finanzas, marketing, y liderazgo tanto en modalidad presencial como virtual. - Programas de educación continua: Establecer alianzas con instituciones educativas para brindar acceso a cursos y certificaciones adicionales. - Mentoría y coaching: Facilitar sesiones de mentoría y coaching individual y grupal para apoyar el desarrollo profesional de los asociados.	Coordinador de Capacitación	12 meses

Social	Iniciativas de Salud y Bienestar	Mejorar la calidad de vida y salud de los asociados.	- Chequeos médicos regulares: Implementar clínicas móviles o acuerdos con proveedores para ofrecer chequeos médicos periódicos. - Servicios de apoyo psicológico: Proveer acceso a consejería y apoyo psicológico para abordar problemas emocionales y estrés. - Actividades recreativas y deportivas: Organizar eventos deportivos y actividades recreativas para fomentar el bienestar físico y social.	Departamento de Bienestar	6 meses
Ambiental	Proyectos de Reciclaje y Conservación	Reducir el impacto ambiental de las operaciones.	- Implementar sistemas de reciclaje: Establecer estaciones de reciclaje y programas de separación de residuos en las instalaciones. - Proyectos de conservación del medio ambiente: Desarrollar y apoyar iniciativas para la preservación de áreas naturales y recursos. - Uso de materiales sostenibles: Fomentar el uso de materiales reciclables y sostenibles en todas las operaciones.	Equipo de Medio Ambiente	6 meses
Ambiental	Implementación de Energías Renovables	Promover el uso de energías renovables y eficiencia energética.	- Instalación de paneles solares: Implementar sistemas de energía solar en las instalaciones de la COAC para reducir el consumo de energía convencional. - Medidas de eficiencia energética: Adoptar prácticas y tecnologías que reduzcan el consumo energético, como iluminación LED y sistemas de climatización eficientes.	Departamento de Infraestructura	12 meses

Ética	Desarrollo de un Código de Ética	Promover prácticas empresariales éticas y transparentes.	- Crear y comunicar un código de ética: Desarrollar un documento que establezca los principios y valores éticos de la COAC y asegurar su divulgación a todos los asociados. - Organizar talleres sobre ética empresarial: Ofrecer formación sobre el cumplimiento ético y la aplicación de principios en el trabajo diario.	Comité de Ética	3 meses
Ética	Reconocimiento de Buenas Prácticas	Incentivar prácticas responsables y éticas entre los asociados.	- Establecer premios y distinciones: Crear un sistema de premios para reconocer y recompensar las prácticas responsables y éticas. - Publicar casos de éxito: Documentar y divulgar historias de éxito relacionadas con la aplicación de prácticas éticas en la empresa.	Departamento de Recursos Humanos	6 meses
Gobernanza	Creación de Consejos de Participación	Involucrar a los asociados en la toma de decisiones.	- Formar consejos de participación: Establecer consejos que incluyan a representantes de diversos grupos de asociados para asegurar una toma de decisiones inclusiva. - Realizar reuniones periódicas: Organizar reuniones regulares para discutir y evaluar las iniciativas de RSE y otros asuntos relevantes.	Comité de Gobernanza	6 meses
Gobernanza	Publicación de Informes de RSE	Asegurar la transparencia y rendición de cuentas.	- Elaborar y publicar informes de RSE: Preparar informes detallados sobre las actividades y resultados de las iniciativas de RSE, y publicarlos en el sitio web y otros medios de comunicación. - Mantener canales de comunicación abiertos: Establecer mecanismos para recibir y responder retroalimentación de los asociados y la comunidad.	Departamento de Comunicación	6 meses

Innovación Social	Apoyo a Iniciativas Emprendedoras Sociales	Fomentar soluciones innovadoras para problemas sociales.	- Financiar proyectos sociales innovadores: Proporcionar apoyo financiero a iniciativas que aborden problemas sociales de manera creativa e innovadora. - Colaborar con startups sociales: Establecer asociaciones con startups y organizaciones que se enfoquen en la innovación social.	Equipo de Innovación Social	12 meses
Innovación Social	Desarrollo de Proyectos de Innovación Social	Crear soluciones innovadoras para problemas comunitarios.	- Identificar y apoyar proyectos de innovación social: Buscar y apoyar proyectos que propongan soluciones novedosas para desafíos comunitarios. - Facilitar colaboración con organizaciones: Promover la colaboración entre la COAC y organizaciones externas para desarrollar e implementar proyectos innovadores.	Coordinador de Proyectos Sociales	9 meses

Fuente: Información propia

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024)

6.1 Explicación de las Dimensiones

1. Dimensión Económica

- Objetivo: Fortalecer la economía local y apoyar el crecimiento de pequeñas empresas.
- Estrategias: Apoyo a emprendedores y promoción del comercio local.

2. Dimensión Social

- Objetivo: Mejorar la calidad de vida de los asociados y la comunidad.
- Estrategias: Programas de educación y capacitación, y salud y bienestar.

3. Dimensión Ambiental

- Objetivo: Minimizar el impacto ambiental y promover la sostenibilidad.
- Estrategias: Proyectos de reciclaje y conservación, e implementación de energías renovables.

4. Dimensión Ética

- Objetivo: Promover prácticas empresariales responsables y transparentes.
- Estrategias: Desarrollo de un código de ética y reconocimiento de buenas prácticas.

5. Dimensión de Gobernanza

- Objetivo: Asegurar una gestión responsable y transparente.
- Estrategias: Creación de consejos de participación y publicación de informes de RSE.

6. Dimensión de Innovación Social

- Objetivo: Fomentar soluciones creativas para problemas sociales.
- Estrategias: Apoyo a iniciativas emprendedoras sociales y desarrollo de proyectos de innovación social

En conclusión, las estrategias propuestas para la cooperativa buscan mejorar la responsabilidad social empresarial y el desarrollo integral de los asociados en todos sus aspectos: económico, social, ambiental, ético y de gobernanza., y así fortalecer la economía local apoyando a emprendedores y fomentando el comercio, que promueven la educación y capacitación para prácticas empresariales responsables, y muestran un compromiso con el bienestar de los empleados y la sostenibilidad ambiental. Además, establecen un código de ética y mecanismos de participación para asegurar una gestión transparente.

7. Bibliografía

- Aguagallo Aucancela, M. S. (2022). *LA GESTIÓN POR PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAC - RIOBAMBA*. Obtenido de Dspace: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8823/1/Aguagallo%20Aucancela%20M.%282022%29.%20La%20gestión%20por%20procesos%20administrativos%20y%20atención%20al%20cliente%20en%20la%20Cooperativa%20de%20Ahorro%20y%20Crédito%20SAC-Riobamba.pdf>
- Aguilazoch, A., Soledad, M., Cazarez, L., & Antonio, M. (03 de 12 de 2005). *Ra Ximhai*. Obtenido de Ra Ximhai: https://www.google.com/search?q=las+rse+pdf&client=opera&sca_esv=cd4f528d8c1c75a2&sca_upv=1&sxsrf=ADLYWIL4HbgwjfoVLlOkw7M3LWCUZ7iWfg:1721340200563&ei=KJGZZpeKIpWGwbkP3o2t6Ac&start=30&sa=N&sstk=Aagrsu hMOH_2QUIwCotvw6BUrZsubQjdyFE-YoDnIg2vQqWm30lyePk2IoVYsq
- Alban, G. P., Arguello, A. E., & Molina, N. E. (07 de 2020). *RECIMUNDO*. Obtenido de RECIMUNDO: <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/download/860/1560?inline=1>
- Alicia. (1995). *Universidad Nacional de La Plata*. Obtenido de Universidad Nacional de La Plata: <https://miel.unlam.edu.ar/data/contenido/2403-B/El-Metodo-Hipotetico-Deductivo2.pdf>
- Aníbal, T. T. (Octubre de 2013). *Repositorio Universidad Tecnica de Ambato*. Obtenido de Repositorio Universidad Tecnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/6097/1/85%20MKT.pdf>
- Arias Hidalgo, E. P. (Marzo de 2021). *LA GESTIÓN Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 3 DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA*. Obtenido de Dspace: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/12865/1/ACTFMICYAGT006-2021.pdf>
- Aristimuño, M., Naime, Y. V., & Rodriguez, C. (junio de 2010). *ResearchGate*. Obtenido de ResearchGate: https://quillbot.com/es/parafrasear?utm_medium=cpc&utm_source=google&utm_campaign=FA+-+VS+|+AWAR+-+Search+|+Product+-+Paraphrase+|+Spanish+|+DEVP+|+CPA&utm_term=parafrasear%20documentos

%20online&utm_content=686594916692&campaign_type=search-20907862491&cl

- Arqueros, C. (2015). *La Promoción del Desarrollo Integral*. Obtenido de Centro UC: http://centroestudiosinternacionales.uc.cl/images/publicaciones/publicaciones-ceiuc/Libro_desarrollo_integral_30_03_15.pdf
- Avedaño, W. (05 de 10 de 2013). *LA SALLISTA DE INVESTIGACION*. Obtenido de LA SALLISTA DE INVESTIGACION: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-44492013000100014&script=sci_arttext
- Basantes, E. L. (2021). *Universidad Andina Simon Bolivar*. Obtenido de Universidad Andina Simon Bolivar: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8479/1/T3694-MTDI-Martinez-Desarrollo.pdf>
- Calderon, J. F. (2018). *EL CONCEPTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL*. Obtenido de Cemefi: <https://www.cemefi.org/centrodedocumentacion/1426.pdf>
- Carrera Viñan, J. A. (2017). *Cybertesis*. Obtenido de Cybertesis: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6889/Vinan_cj.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Castrillon, V. O., & Sierra, L. Y. (2019). *Uniminuto*. Obtenido de Uniminuto: https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/10063/3/T.TS_OrtizCastrillonVannessa_2019.pdf
- Cheyre, J. E. (Abril de 2015). *La Promoción del Desarrollo Integral*. Obtenido de PUBLICACIONES CEIUC: http://centroestudiosinternacionales.uc.cl/images/publicaciones/publicaciones-ceiuc/Libro_desarrollo_integral_30_03_15.pdf
- Cruz, F., Davila, M. J., Gutierrez, T., & Mejia, M. (2014). *Ministerio de Inclusion Economica y Social*. Obtenido de Ministerio de Inclusion Economica y Social: https://info.inclusion.gob.ec/phocadownloadpap/estudios/desarrollo_infantil_integral/2014/desarrollo_infantil_integral.pdf
- De Azkue, I. (28 de Junio de 2023). *Responsabilidad social empresarial*. Obtenido de ENCICLOPEDIA HUMANIDADES: <https://humanidades.com/responsabilidad-social-empresarial/>

- Diagnóstico Integral de Aprendizajes. (2014). *Diagnóstico Integral de Aprendizajes*. Obtenido de Diagnóstico Integral de Aprendizajes: https://diagnosticointegral.agenciaeducacion.cl/documentos/Ficha_Socioemocional_Bienestar_Integral.pdf
- Flores, A. K. (18 de 03 de 2020). *ASFACOP*. Obtenido de ASFACOP: <https://www.google.com/url?sa=t&ret=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwin5dmdoa-HAxUuRzABHY--BZwQFnoECBUQAQ&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F7830994.pdf&usg=AOvVaw3N2LgZpef7iGxqDCJEQcam&opi=89978449>
- Foretica. (2005). *FORÉTICA*. Obtenido de FORÉTICA: https://foretica.org/wp-content/uploads/publicaciones/cuadernos-foretica/cuaderno_foretica_1_responsabilidad_social_empresarial.pdf
- Fouz, T. D. (2007). *Calidad de la educación*. Obtenido de Calidad de la educación: <https://rieoei.org/historico/deloslectores/6884.pdf>
- Francisco, L. J. (18 de 03 de 2024). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>
- Gómez, A., Jesús, Keever, V., Ángel, M., Miranda, N., & María, G. (02 de 04 de 2016). *Revista alergia Mexico*. Obtenido de Revista alergia Mexico: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Heinri, G., & Miller, D. L. (2006). *Catholic relief services*. Obtenido de Catholic relief services: <https://www.crs.org/sites/default/files/tools-research/guia-del-usario-para-desarrollo-humano-integral-dhi.pdf>
- Hernandez, O. D. (2000). *Revista Internacional Crecemos*. Obtenido de Revista Internacional Crecemos: <https://biblioteca-repositorio.clacso.edu.ar/bitstream/CLACSO/5592/1/07D050.pdf>
- Identidad y Desarrollo. (26 de Junio de 2023). *¿Qué es el desarrollo integral?* Obtenido de Identidad y Desarrollo: <https://identidadydesarrollo.com/que-es-el-desarrollo-integral/>
- Leon, G. P. (2021). *Investiogacion de campo*. Obtenido de Investiogacion de campo: https://gplresearch.com/investigacion-de-campo/#google_vignette

- Lopez, N. (2014). *Cepal; unicef*. Obtenido de Cepal; unicef: <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/64ed0599-a7ac-4780-a899-25c9993fee40/content>
- Mancha, M. M., Chapa, A. A., & Govea, M. G. (2013). *RESPONSABILIDAD SOCIAL*. Obtenido de Contribucion a la economia: <https://www.eumed.net/ce/2013/responsabilidad-social.html>
- Manjarrez, I. A. (2021). *Mercados y Negocios*. Obtenido de Mercados y Negocios: <https://www.redalyc.org/journal/5718/571867103005/571867103005.pdf>
- Manjarrez, L., Alejandra, I., Gutierrez, S., & Jose. (2021). *Mercados y Negocios*. Obtenido de Mercados y Negocios: <https://www.redalyc.org/journal/5718/571867103005/571867103005.pdf>
- Meibol, L., Vasquez, C., Perez, J., Garcia, E., & Vazquez, J. (09 de 27 de 2017). *Revista ESPACIOS*. Obtenido de Revista ESPACIOS: <https://www.revistaespacios.com/a17v38n61/a17v38n61p20.pdf>
- Mejia, E. M. (11 de 2005). *Unidad de Post Grado de la Facultad de Educación de la UNMSM*. Obtenido de Unidad de Post Grado de la Facultad de Educación de la UNMSM: <http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasU6/tecnicas.pdf>
- Mendoza, M. M., Alejandro, H. C., & García, G. M. (Mayo de 2013). *Contribuciones a la Economía*. Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2013/responsabilidad-social.html>
- Montalvo, C. O., Zambrano, C. S., & Serrano, C. E. (09 de 01 de 2019). *ECA sinergia*. Obtenido de CARACTERÍSTICAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LAS: <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet- CaracteristicasDeLaResponsabilidadSocialEmpresaria-7380975.pdf>
- Moreno, A. E. (2023). Obtenido de <https://www.visionhumana.mx/desarrollo-integral-y-sustentabilidad-empresarial-pilares-para-un-futuro-corporativo-responsable#:~:text=El%20desarrollo%20integral%20y%20la,la%20responsabilidad%20social%20y%20ambiental>
- Moreno, A. E. (2023). *Vision Humana*. Obtenido de Desarrollo Integral y Sustentabilidad Empresarial: Pilares para un futuro corporativo responsable: <https://www.visionhumana.mx/desarrollo-integral-y-sustentabilidad-empresarial-pilares-para-un-futuro-corporativo->

responsable#:~:text=El%20desarrollo%20integral%20y%20la,la%20responsabilida
d%20social%20y%20ambiental

OAS. (2023). *Desarrollo Integral*. Obtenido de OAS:
https://www.oas.org/es/temas/desarrollo_integral.asp

Observatorio de RSC. (08 de 2014). *Observatorio de RSC*. Obtenido de Observatorio de RSC:
https://observatoriorsc.org/wp-content/uploads/2014/08/Ebook_La_RSC_modific.06.06.14_OK.pdf

OEA. (2023). *Desarrollo Integral*. Obtenido de OEA:
https://www.oas.org/es/temas/desarrollo_integral.asp

RODRIGUEZ, M. E. (2012). *Revista Praxis*. Obtenido de Revista Praxis:
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6551962.pdf>

Rojas Coro, D. P., & Granizo Castillo, G. V. (2015). *DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE MARKETING RELACIONAL (CRM) PARA GARANTIZAR LA FIDELIDAD DE LOS SOCIOS D*

.E LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LIMITADA PARA EL AÑO 2015. Obtenido de Dspace:
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/6432/1/42T00371.pdf>

Rojas, M. (11 de Abril de 2025). *Características principales de la responsabilidad social empresarial*. Obtenido de Responsabilidad Empresarial:
<https://responsabilidadempresarial.one/caracteristicas-de-la-responsabilidad-social-empresarial/>

Ruralavanza. (2020). *Introducción a la responsabilidad social*. Obtenido de Ruralavanza:
<https://www.ruralavanza.es/introduccion-a-la-responsabilidad-social>

Ruralavanza. (2020). *Ruralavanza*. Obtenido de <https://www.ruralavanza.es/introduccion-a-la-responsabilidad-social>

Salguero, T., & Marisol, V. (04 de Marzo de 2021). *Modelo de gestión financiera para la cooperativa de ahorro y crédito Sudamérica Ltda. de la ciudad de Riobamba*. Obtenido de Espoch: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/14863>

Seminario de Investigación. (2021). *Seminario de Investigación*. Obtenido de https://maestrias.clavijero.edu.mx/cursos/MCDEMS/T6/618SI/modulo1/contenidos/26_tcnicas_de_investigacin.html#:~:text=Se%20conoce%20como%20técnicas%20de,la%20presentación%20de%20los%20resultados.

- TANOIRA, F. G. (15 de 04 de 2008). *Scielo*. Obtenido de Scielo:
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422008000300005
- Valencia Velázquez, L. M. (22 de Mayo de 2018). *Dimensiones de la responsabilidad social empresarial – RSE*. Obtenido de Blog Uniremington:
<https://blog.uniremington.edu.co/dimensiones-de-la-responsabilidad-social-empresarial-rse/>
- Vega, F. N., Neumann, A. P., & Schlesinger, E. (2015). *Universidad de Chile*. Obtenido de Universidad de Chile: <https://www.dii.uchile.cl/wp-content/uploads/2015/11/Ensayo-RSE.pdf>
- Villarini, A. (10 de 2018). *Universidad de Puerto Rico*. Obtenido de Universidad de Puerto Rico: <https://ofdpinternacional.com/wp-content/uploads/2018/10/Desarrollo-humano-integral-basado.pdf>
- Westreicher, G. (09 de 05 de 2024). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/hipotesis.html>
- Zamudio, & Figueroa. (13 de 02 de 2020). *Revista ESPACIOS*. Obtenido de Revista ESPACIOS: <https://www.revistaespacios.com/a20v41n04/a20v41n04p22.pdf>
- Zarzuela, A. (31 de Agosto de 2022). *VENTAJAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LAS GRANDES EMPRESAS*. Obtenido de Unlimited: <https://www.unltdspain.org/ventajas-responsabilidad-social-corporativa-grandes-empresas/>

8. ANEXOS

Tabla 18: Matriz de Operacionalización de consistencia

Formulación del Problema	Objetivo General	Hipótesis General
¿Cómo la responsabilidad social empresarial incide en el desarrollo integral de los asociados en la COAC MAQUITA- RIOBAMBA?	Determinar la responsabilidad social empresarial y el desarrollo integral de los asociados en la COAC MAQUITA- RIOBAMBA.	Hi. - La responsabilidad social empresarial incide en el desarrollo integral de los asociados en la COAC maquita- Riobamba Ho. - La responsabilidad social empresarial no incide en el desarrollo integral de los asociados en la COAC maquita- Riobamba
Problemas Derivados	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas
¿Cómo describir la responsabilidad social empresarial y las iniciativas del desarrollo integral de los asociados de la COAC MAQUITA - RIOBAMBA? ¿Cómo se puede fundamentar la responsabilidad social empresarial y el desarrollo integral para su debida aplicación en el ámbito laboral de la COAC MAQUITA-RIOBAMBA? ¿Cómo proponer estrategias integradas de responsabilidad social empresarial que fomenten el desarrollo integral de los asociados de la COAC MAQUITA – RIOBAMBA?	- Describir la responsabilidad social empresarial y las iniciativas del desarrollo integral de los asociados de la COAC MAQUITA - RIOBAMBA. - Fundamentar la responsabilidad social empresarial y el desarrollo integral para su debida aplicación en el ámbito laboral de la COAC MAQUITA - RIOBAMBA. - Proponer estrategias integradas de responsabilidad social empresarial que fomenten el desarrollo integral de los asociados de la COAC MAQUITA - RIOBAMBA.	

Fuente: Información propia

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024).

Matriz de operacionalización de variables

Tabla 19: Variable dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE: DESARROLLO INTEGRAL			
Conceptualización	Categorías	Indicadores	Técnicas e instrumentos
El desarrollo integral es un proceso de crecimiento, cambio y mejora en diferentes aspectos de la vida. Se refiere a la evolución y transformación positiva en diversos ámbitos, como el personal, económico, social, cultural y ambiental que se fundan en la promoción de la dignidad personal, la solidaridad para mejorar las condiciones de desarrollo pleno de las familias y las personas (Cheyre, 2015)	Desarrollo personal	- Nivel de educación alcanzado. - Índice de salud y bienestar (medido por indicadores como esperanza de vida, acceso a la atención médica, etc.). - Nivel de satisfacción personal y felicidad.	Encuestas
	Desarrollo económico	- Porcentaje de ingreso. - Tasa de empleo y desempleo. - Nivel de acceso a oportunidades económicas.	Encuestas
	Desarrollo cultural	- Nivel de acceso y participación en actividades culturales y artísticas. - Preservación del patrimonio cultural. - Inclusión cultural de grupos marginados.	Entrevista

Fuente: Información propia

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024).

Tabla 20: Variable independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE: LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
Conceptualización	Categorías	Indicadores	Técnicas e instrumentos
La responsabilidad social empresarial es una forma de gestión que se basa en el compromiso ético y moral, es un tipo de gestión integral de negocios que considera tanto el crecimiento económico de la empresa como el bienestar social y la protección del medioambiente (De Azkue, 2023)	Impacto ambiental	• Nivel de consumo de recursos naturales. • Porcentaje de emisiones de gases de efecto invernadero • Niveles de generación de residuos sólidos y líquidos.	Entrevista
	Impacto social	• Índice de satisfacción laboral. • Tasa de rotación de empleados. • Tasa de inversiones en capacitaciones y desarrollo de empleados.	Encuestas
	Impacto económico	• Porcentaje de rentabilidad económica. • Nivel de contribución al empleo local. • Porcentaje de inversiones en innovación y desarrollo.	Encuestas

Fuente: Información propia

Elaborado por: Acan, J.; Arévalo, R. (2024)

Encuesta

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y EL DESARROLLO INTEGRAL DE LOS ASOCIADOS EN LA COAC MAQUITA

El objetivo del presente cuestionario es recopilar información con fines académicos acerca de la percepción de la responsabilidad social en los asociados de la COAC MAQUITA-RIOBAMBA

Instrucciones

*Marque la respuesta que considere correcta de los siguientes enunciados.

1. Nivel de educación

- ☐ Primaria
- ☐ Secundaria
- ☐ Tercer nivel

2. ¿Consideras importante que las empresas implementen prácticas de responsabilidad social empresarial para mejorar el desarrollo integral de sus asociados?

- ☐ Muy importante
- ☐ Importante
- ☐ Poco importante
- ☐ Nada importante

3. ¿Qué nivel de importancia le otorgas al impacto ambiental de las empresas en sus prácticas de responsabilidad social empresarial?

- ☐ Muy alto
- ☐ Alto
- ☐ Bajo
- ☐ Muy bajo

4. ¿Crees que la COAC MAQUITA-RIOBAMBA ha logrado promover el desarrollo económico de sus asociados a través de iniciativas responsabilidad social empresarial? ☐

☐ Si

☐ No

5. ¿Has participado en actividades culturales o artísticas promovidas por la COAC MAQUITA-RIOBAMBA como parte de su responsabilidad social empresarial? ☐

☐ Si

☐ No

6. ¿Cómo calificarías tu nivel de satisfacción laboral en relación con las prácticas de responsabilidad social empresarial implementadas por la COAC MAQUITA-RIOBAMBA? ☐

☐ Muy bueno

☐ Bueno

☐ Regular

☐ Malo

7. ¿Consideras que la COAC MAQUITA-RIOBAMBA ha contribuido de manera efectiva al bienestar social y la protección del medioambiente a través de sus acciones de responsabilidad social empresarial? ☐

☐ Si

☐ No

8. ¿Qué tan importante crees que es el desarrollo integral de los asociados en la COAC MAQUITA-RIOBAMBA ☐

☐ Muy importante

☐ Importante

☐ Poco importante

☐ Nada importante

9. ¿Has observado un impacto positivo en el desarrollo personal y el bienestar de los asociados de la COAC MAQUITA-RIOBAMBA como resultado de las iniciativas de responsabilidad social empresarial? ☐

☐ Si

☐ No

10. ¿Qué aspecto de la responsabilidad social empresarial considera más relevante para el desarrollo integral de los asociados en la COAC MAQUITA-RIOBAMBA? 

- ☐ Impacto ambiental
- ☐ Desarrollo económico
- ☐ Inclusión social
- ☐ Desarrollo personal

Entrevista

LA RSE Y EL DESARROLLO INTEGRAL DE LOS ASOCIADOS DE LA COAC MAQUITA-RIOBAMBA

El objetivo de la presente entrevista es recopilar información con fines académicos acerca de la percepción de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo integral de los asociados de la COAC MAQUITA-RIOBAMBA

1. Cargo

Escriba su respuesta

2. ¿Qué aspectos considera que podrían mejorar en la COAC Maquita-Riobamba para brindar un mejor servicio a sus asociados?

Escriba su respuesta

-
3. ¿Qué porcentaje de los recursos de la empresa se destinan a la capacitación y desarrollo integral de sus empleados?

Escriba su respuesta

4. ¿Qué importancia tiene el desarrollo integral de los empleados para su desempeño laboral en la COAC Maquita - Riobamba?

Escriba su respuesta

5. ¿Qué estrategias consideran efectivas para incrementar la satisfacción laboral entre los empleados?

Escriba su respuesta

6. ¿De qué manera promueve la COAC Maquita - Riobamba la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

Escriba su respuesta

7. ¿Qué porcentaje de rentabilidad económica ha logrado la COAC Maquita - Riobamba en los últimos años?

Escriba su respuesta

8. ¿Qué acciones implementa la COAC Maquita - Riobamba para fomentar el respeto y la valoración de la diversidad cultural entre sus empleados?

Escriba su respuesta

9. ¿Cómo evalúa la COAC Maquita - Riobamba el nivel de acceso y participación de sus empleados en actividades culturales y artísticas?

Escriba su respuesta