

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y EL BALANCE
SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SUR
DEL PERÚ, 2019**

TESIS

Presentada por:

BACH. MARCO ANTONIO CHAMBE ZEGARRA

(Código ORCID – 0009-0006-2189-8077)

Asesor:

MAG. RUBÉN DARIO REYNALDO TICLAVILCA FORLONG

(Código ORCID – 0000-0002-4767-6046)

Para Obtener el Grado Académico de:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

TACNA – PERÚ

2023

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y EL BALANCE
SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SUR
DEL PERÚ, 2019**

TESIS

Presentada por:

BACH. MARCO ANTONIO CHAMBE ZEGARRA

(Código ORCID – 0009-0006-2189-8077)

Asesor:

MAG. RUBÉN DARÍO REYNALDO TICLAVILCA FORLONG

(Código ORCID – 0000-0002-4767-6046)

Para Obtener el Grado Académico de:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

TACNA – PERÚ

2023

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Tesis

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y EL BALANCE
SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SUR
DEL PERÚ, 2019**

Presentada por:

Bach. MARCO ANTONIO CHAMBE ZEGARRA

Tesis sustentada y aprobada el 09 de mayo del 2023; ante el siguiente jurado
examinador:

PRESIDENTE : DRA. GIOVANNA LOURDES CUNEO ÁLVAREZ

SECRETARIO : DRA. JEYMI FABIOLA ARIAS HANCCO

VOCAL : MAG. WALTHER ARTURO BUENO MARIACA

ASESOR : MAG. RUBÉN DARÍO REYNALDO TICLAVILCA FORLONG.

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo Marco Antonio Chambe Zegarra, en calidad de Egresado de la Maestría en Administración y Dirección de Empresas de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado (a) con DNI N° 00520227 Soy autor de la tesis titulada: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y EL BALANCE SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SUR DEL PERÚ, 2019.

DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser el único autor del texto entregado para obtener el grado académico de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin. Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual. Declaro, que después de la revisión de la tesis con el software Turnitin se declara 25% de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo. Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada. Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el

incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Lugar y Fecha: Tacna, 09 de mayo del 2023.



Marco Antonio Chambe Zegarra

DNI N° 00520227

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedico a mis Padres por su abnegada dedicación en formarme como un ser humano honesto, correcto, preocupado por su entorno y a mi esposa por su apoyo incondicional que me ha permitido avanzar paso a paso en mi crecimiento profesional.

Agradecimientos

A Dios en primer lugar por ser el inspirador y generador de fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados por mí.

A mis padres, esposa y familia por su apoyo y motivación para lograr cada uno de mis objetivos personales y profesionales.

A la Universidad Privada de Tacna por darme la oportunidad de incrementar mis conocimientos y especializarlos en el marco del desarrollo de una administración responsable.

A los Directivos, Gerentes Generales y colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua, Cooperativa de Ahorro y Crédito Cuajone y Cooperativa de Ahorro y Crédito Toquepala por el apoyo brindado para el desarrollo de la presente investigación.

Finalmente, a todas y cada uno de las personas que intervinieron directa e indirectamente durante todo el proceso de planificación, desarrollo y presentación de la presente investigación.

INDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA	6
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	11
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	11
2.2 BASES TEÓRICAS	12
2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS.....	15
A) RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. -.....	15
B) GESTIÓN ADMINISTRATIVA-FINANCIERA. -.....	34
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	54
3.1 HIPOTESIS	54
3.1.1 Hipótesis General	54
3.1.2 Hipótesis Específicas.....	54
3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	55
3.2.1 Identificación de la Variable Independiente.....	55
3.2.2 Identificación de la variable Dependiente	56
3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN	57

3.4	NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	57
3.5	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	58
3.6	ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN...	58
3.7	POBLACIÓN Y MUESTRA	58
3.7.1	Unidad de Estudio	58
3.7.2	Población.....	59
3.7.3	Muestra.....	59
3.8	PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	59
3.8.1	Procedimiento.....	59
3.8.2	Técnicas.....	60
3.8.3	Instrumentos	60
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....		61
4.1	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO.....	61
4.2	DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	62
4.3	RESULTADOS	62
4.3.1	Análisis de la Variable Independiente: Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	62
4.3.2	Análisis de la Variable Dependiente: Gestión Administrativa - Financiera	83
4.4	PRUEBA ESTADÍSTICA.....	101
4.5	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.....	103
4.5.1	Comprobación de la Hipótesis General	103
4.5.2	Comprobación de la Hipótesis Específica A.....	105
4.5.3	Comprobación de la Hipótesis Específica B.....	107
4.5.4	Comprobación de la Hipótesis Específica C	109

4.5.5 Comprobación de la Hipótesis Específica D.....	111
4.6 DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	113
CONCLUSIONES	116
RECOMENDACIONES	118
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	121
ANEXOS	126

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿Está de acuerdo con las condiciones en que desempeña su trabajo en la Cooperativa?	63
Tabla 2: ¿Considera Ud. que en el desarrollo de sus funciones desarrolla prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?	64
Tabla 3: ¿Considera Importante la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?	65
Tabla 4: ¿Considera Importante la realización de actividades educativas (actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la Cooperativa) dirigidas a los directivos y colaboradores de la Cooperativa?	67
Tabla 5: ¿Está de acuerdo con la actividad educativa (actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la Cooperativa) realizada por la cooperativa para los trabajadores?.....	68
Tabla 6: ¿Está de acuerdo con los servicios sociales (prestaciones de alimentación, salud, seguros, guarderías, transporte, etc.) que le brindo la cooperativa en forma directa o a través de terceros?	69
Tabla 7: ¿Considera que la Cooperativa tiene identificados a los proveedores que implementan prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?	70
Tabla 8: ¿Considera que la cooperativa requiere a sus proveedores el desarrollo de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?	71

Tabla 9: ¿Considera que la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial tiene un impacto positivo en el Medio Ambiente y en la conservación de los Recursos naturales?	73
Tabla 10: ¿Considera Importante la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial como un aspecto positivo en conservación del Medio Ambiente y los Recursos naturales?	74
Tabla 11: ¿Considera Importante que la cooperativa mida el consumo de energía Eléctrica, agua u otros insumos?	75
Tabla 12: ¿La cooperativa mide el consumo de energía Eléctrica, agua u otros insumos?.....	76
Tabla 13: ¿Existe directivas, procedimientos o instructivos para la clasificación de los residuos o desechos que se generan en la Cooperativa?.....	77
Tabla 14: ¿Está de acuerdo con la actividad educativa (actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la Cooperativa) realizada por la cooperativa para los asociados?.....	79
Tabla 15: ¿Considera Importante la realización de actividades educativas (actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la Cooperativa) dirigidas a los asociados de la Cooperativa?.....	80
Tabla 16: ¿Considera importante que la Cooperativa contribuya con el desarrollo de su comunidad?	81
Tabla 17: ¿Está de acuerdo con la contribución que realizó la cooperativa para el desarrollo de su comunidad?	82
Tabla 18: ¿Considera que la Cooperativa tiene establecido un presupuesto específico para el desarrollo de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?	84

Tabla 19: ¿Considera que en el último año la Cooperativa ha logrado reducir los gastos en Consumo de los Servicios de Luz, Agua u otros insumos debido al desarrollo de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?	87
Tabla 20: ¿Considera que la Cooperativa debe medir el impacto de la practicas de Responsabilidad Social Empresarial?	88
Tabla 21: ¿Existen mecanismos de medición del impacto de las Practicas de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?	89
Tabla 22: ¿Con que frecuencia considera usted se mide el impacto de las Practicas de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?	90
Tabla 23: ¿Considera que existe implementado el Balance Social como herramienta de la Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?	91
Tabla 24: ¿Considera importante se proceda con la implementación del Balance Social como herramienta de la Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?	92
Tabla 25: ¿Considera que el Balance Social como herramienta de la Responsabilidad Social Empresarial Beneficia a la Gestión Financiera de la Cooperativa?	93
Tabla 26: ¿Considera que la Cooperativa cuenta con una estrategia integral de Responsabilidad Social Empresarial definida y vigente?	95
Tabla 27: ¿Considera que se integran los aportes de los colaboradores en la definición de Estrategias de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?	96
Tabla 28: ¿Existen Políticas vigentes relacionadas a la Responsabilidad Social Empresarial dentro de las Políticas Generales de Gobierno de la Cooperativa? ...	97
Tabla29: ¿Con que frecuencia se definen o revisan las Políticas relacionadas a la Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?	98

Tabla 30: ¿Existen Políticas de Responsabilidad Social Empresarial dirigidas a los Colaboradores (relacionadas a la prestación de servicios sociales tales como educación, transporte, salud, seguros u otros) de la Cooperativa?.....	100
Tabla 31: Resumen de procesamiento de casos	101
Tabla 32: Estadísticas de fiabilidad.....	101
Tabla 33: Resumen de procesamiento de casos	101
Tabla 34: Estadísticas de total de elemento	102
Tabla 35: Resumen del procesamiento de casos – Hipótesis General	103
Tabla 36: Tabla cruzada VAR_INDEP*VAR_DEP.....	104
Tabla 37: Pruebas de Rho de Esparman.....	104
Tabla 38: Resumen del procesamiento de casos – Hipótesis Específica A	105
Tabla 39: Tabla cruzada HA*VAR_DEP	106
Tabla 40: Pruebas de Rho de Esparman – Hipótesis Específica A	107
Tabla 41: Resumen del procesamiento de casos – Hipótesis Específica B.....	108
Tabla 42: Tabla cruzada HB*VAR_DEP	108
Tabla 43: Pruebas de Rho de Esparman – Hipótesis Específica B	109
Tabla 44: Resumen del procesamiento de casos – Hipótesis Específica C.....	110
Tabla 45: Tabla cruzada HC*VAR_DEP	110
Tabla 46: Pruebas de Rho de Esparman – Hipótesis Específica C	110
Tabla 47: Resumen del procesamiento de casos – Hipótesis Específica D	111
Tabla 48: Tabla cruzada HD*VAR_DEP	112
Tabla 49: Pruebas de Rho de Esparman – Hipótesis Específica D	112

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Estructura Organizacional de las COOPAC.....	44
Figura 2: ¿Está de acuerdo con las condiciones en que desempeña su trabajo en la Cooperativa?	63
Figura 3: ¿Considera Ud. que en el desarrollo de sus funciones desarrolla prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?	63
Figura 4: ¿Considera Importante la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?	65
Figura 5: ¿Considera Importante la realización de actividades educativas (actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la Cooperativa) dirigidas a los directivos y colaboradores de la Cooperativa?	67
Figura 6: ¿Está de acuerdo con la actividad educativa (actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la Cooperativa) realizada por la cooperativa para los trabajadores?.....	68
Figura 7: ¿Está de acuerdo con los servicios sociales (prestaciones de alimentación, salud, seguros, guarderías, transporte, etc.) que le brindo la cooperativa en forma directa o a través de terceros?	69
Figura 8: ¿Considera que la Cooperativa tiene identificados a los proveedores que implementan prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?	71
Figura 9: ¿Considera que la cooperativa requiere a sus proveedores el desarrollo de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?	72

Figura 10: ¿Considera que la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial tiene un impacto positivo en el Medio Ambiente y en la conservación de los Recursos naturales?	74
Figura 11: ¿Considera Importante la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial como un aspecto positivo en conservación del Medio Ambiente y los Recursos naturales?	75
Figura 12: ¿Considera Importante que la cooperativa mida el consumo de energía Eléctrica, agua u otros insumos?	76
Figura 13: ¿La cooperativa mide el consumo de energía Eléctrica, agua u otros insumos?.....	77
Figura 14: ¿Existe directivas, procedimientos o instructivos para la clasificación de los residuos o desechos que se generan en la Cooperativa?.....	78
Figura 15: ¿Está de acuerdo con la actividad educativa realizada por la cooperativa para los asociados?.....	80
Figura 16: ¿Considera Importante la realización de actividades educativas (actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la Cooperativa) dirigidas a los asociados de la Cooperativa?.....	81
Figura 17: ¿Considera importante que la Cooperativa contribuya con el desarrollo de su comunidad?	82
Figura 18: ¿Está de acuerdo con la contribución que realizó la cooperativa para el desarrollo de su comunidad?	83
Figura 19: ¿Considera que la Cooperativa tiene establecido un presupuesto específico para el desarrollo de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?	84
Figura 20: ¿Considera que en el último año la Cooperativa ha logrado reducir los gastos en Consumo de los Servicios de Luz, Agua u otros insumos debido al desarrollo de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?	87

Figura 21: ¿Considera que la Cooperativa debe medir el impacto de la practicas de Responsabilidad Social Empresarial?	88
Figura 22: ¿Existen mecanismos de medición del impacto de las Practicas de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?	89
Figura 23: ¿Con que frecuencia considera usted se mide el impacto de las Practicas de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?	90
Figura 24: ¿Considera que existe implementado el Balance Social como herramienta de la Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?	91
Figura 25: ¿Considera importante se proceda con la implementación del Balance Social como herramienta de la Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?	92
Figura 26: ¿Considera que el Balance Social como herramienta de la Responsabilidad Social Empresarial Beneficia a la Gestión Financiera de la Cooperativa?	93
Figura 27: ¿Considera que la Cooperativa cuenta con una estrategia integral de Responsabilidad Social Empresarial definida y vigente?	95
Figura 28: ¿Considera que se integran los aportes de los colaboradores en la definición de Estrategias de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?	96
Figura 29: ¿Existen Políticas vigentes relacionadas a la Responsabilidad Social Empresarial dentro de las Políticas Generales de Gobierno de la Cooperativa? ...	98
Figura 30: ¿Con que frecuencia se definen o revisan las Políticas relacionadas a la Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?	99
Figura 31: ¿Existen Políticas de Responsabilidad Social Empresarial dirigidas a los Colaboradores (relacionadas a la prestación de servicios sociales tales como educación, transporte, salud, seguros u otros) de la Cooperativa?.....	100

ÍNDICE DE APÉNDICES

Apéndice A: Matriz de Consistencia.....	126
Apéndice B: Cuestionario	127
Apéndice C: Matriz de Valoración de Expertos	134

Resumen

El trabajo de investigación titula *Responsabilidad Social Empresarial y el balance social en las cooperativas de ahorro y crédito del sur del Perú, 2019*, y es presentado como trabajo de grado para obtener el título de Maestro en Administración y Dirección de Empresas.

El objeto de la investigación es conocer si existe relación entre el conocimiento y aplicación adecuado de la Responsabilidad Social Empresarial y del balance social respecto a la Gestión Administrativa Financiera en las cooperativas de ahorro y crédito del sur del Perú en el año 2019.

La metodología aplicada fue de tipo básica, de diseño no experimental y transversal y de nivel correlacional, aplicando como instrumento el cuestionario, y dirigido a una población de 176 colaboradores y 41 Directivos de las principales Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur del País.

Se concluye que existe relación entre el conocimiento y aplicación adecuado de la Responsabilidad Social Empresarial y el Balance Social respecto a la gestión administrativa – financiera de las Cooperativas de ahorro y crédito del sur del Perú según la prueba coeficiente de correlación de Rho de Spearman efectuada y cuyo valor obtenido de correlación fue de 0,545, lo cual indica una correlación positiva moderada entre ambas variables, por ende que la gestión administrativa financiera tiene correlación directa y positiva con respecto al conocimiento y aplicación adecuado de la Responsabilidad Social Empresarial y el Balance Social.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, Balance Social, Gestión administrativa financiera, Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Abstract

The research work entitled *Corporate social responsibility and the social balance sheet in savings and credit cooperatives in southern Peru, 2019*, is presented as a degree work for the degree of Master in Business Administration and Management.

The object of the investigation is to know if there is a relationship between the knowledge and adequate application of Corporate Social Responsibility and the social balance as a tool regarding Financial Administrative Management in savings and credit cooperatives in southern Peru in 2019.

The methodology applied was of a basic type, of a non-experimental and cross-sectional design and of a correlational level, applying the questionnaire as an instrument, and directed to a population of 176 collaborators and 41 Directors of the main Savings and Credit Cooperatives of the South of the Country.

It is concluded that there is a relationship between the knowledge and adequate application of Corporate Social Responsibility and the Social Balance as a tool regarding the administrative-financial management of the Savings and Credit Cooperatives of southern Peru according to the Rho Spearman connection coefficient test carried out and whose value obtained from connections was 0.545, which indicates a moderate positive connection between both variables, therefore, financial administrative management has a direct and positive connection with respect to the knowledge and adequate application of Corporate Social Responsibility and the Social Balance.

Key words: Corporate Social Responsibility, Social Balance Sheet, Financial Administrative Management, Savings and Credit Cooperative.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de tesis *Responsabilidad Social Empresarial y el balance social en las cooperativas de ahorro y crédito del sur del Perú, 2019*, aborda una realidad común en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del sur del país la cual se enfoca en el bajo grado de valoración y aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial y el balance social como herramientas de gestión, hecho que fue evaluado y comprobado en la tesis desarrollada.

El presente trabajo de tesis tiene como propósito identificar si existe relación entre en el conocimiento y aplicación adecuado de la Responsabilidad Social Empresarial y del balance social respecto a la gestión administrativa - financiera en las cooperativas de ahorro y crédito del sur del Perú.

En ese sentido el presente trabajo se encuentra dividido en cinco capítulos. En el primer capítulo presenta el problema, mostrando aspectos como el planteamiento del problema, la formulación del problema, la justificación de la investigación y la determinación de los objetivos de investigación.

En el segundo capítulo se presenta el marco teórico, en el cual se desarrollan los antecedentes de la investigación a nivel internacional, nacional y local, seguido por las bases teóricas científicas de la Responsabilidad Social Empresarial y el Balance Social, y la definición de los conceptos básicos.

En el tercer capítulo se presenta el marco metodológico, en el que se identifican las hipótesis, variables e indicadores, tipo y diseño de investigación, ámbito y tiempo social de la investigación, determinación del problema y muestra, y procedimiento, técnicas e instrumentos de investigación.

En el cuarto capítulo se desarrollan los resultados del estudio junto a una descripción del trabajo de campo efectuado. Describiendo el diseño de la presentación de resultados, para pasar a los resultados en sí, presentados en forma de tablas y figuras según variable y dimensiones evaluadas, seguido por la prueba de hipótesis y comprobación de las misma y la discusión de los resultados.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones del estudio, seguido por las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Es importante iniciar indicando que en la actualidad no existe una cifra exacta respecto a la cantidad de Cooperativas que operan actualmente en el mundo, el Monitor World Co-Operative, (2017) en su último informe ha logrado identificar a un total de 2,379 Cooperativas más representativas a nivel mundial, las mismas que mueven más 2,16 billones de USD anualmente, en el Perú Produce, (2017) informó que a noviembre de 2017 existen un total de 1,245 cooperativas a nivel nacional conformadas por más de 2,4 millones de socios, de las cuales las Cooperativas de Ahorro y Crédito representan el 26,1 % del total de cooperativas censadas; ahora la Superintendencia de Banca, Seguros y Afps SBS, (2020) identifica un total de 437 Cooperativas de Ahorro y Crédito registradas las cuales se encuentran inscritas en el Registro de COOPAC del Perú.

Tomando en cuenta lo anterior, en el Perú y en el mundo las asociaciones cooperativas conforme a su esencia de creación se proyectan de acuerdo a sus objetivos sociales y económicos, la participación y control social, ello aun poco desarrollado, sobre todo en aquellas cooperativas No Autorizadas a Captar recursos del público, las cuales normalmente presentan índices muy bajos de innovación e integración y compromiso con el entorno, ello se debe a la falta de información y conocimiento de los respectivos roles, tanto de los socios, como de sus directivos y trabajadores.

Esto los lleva hacia un escenario equivocado de expectativas, cuando la dualidad (Económico-Social) no va paralela e interdependiente, e impide alcanzar el progresivo cumplimiento de los valores, principios y objetivos institucionales relacionados, equivalentes y alternativos, lo cual propicia el

entendimiento equivocado de que la persecución de uno de los objetivos debe desvirtuar la persecución del otro. A ello se suma el desconocimiento de la aplicación de metodologías o modelos que sistematicen la ejecución de la práctica social, económica y ambiental de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, que deben ser equilibradas con las buenas prácticas. Ello debe darse, no solo para sostener los activos, pasivos y el patrimonio, dentro del balance financiero, tendiente a “proteger” los ahorros de los socios, sino también los activos, pasivos y patrimonio sociales, que merecen atención, para garantizar la sostenibilidad de la empresa cooperativa.

Actualmente, se entiende que la Responsabilidad Social Empresarial es un aspecto de la gestión empresarial que ha dejado de ser exclusivo para las grandes empresas, extendiéndose como tendencia hacia las demás empresas de menor envergadura. Sin embargo, nos encontramos con que la gran mayoría de las empresas, las pequeñas y microempresas, aún no han desarrollado una estrategia clara. Este escenario no es ajeno a las Cooperativas, mucho más para las Cooperativas de Ahorro y Crédito las cuales no consideran dentro de sus planes de corto o mediano plazo la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia empresarial y como un medio concreto y prioritario para el entorno económico y la generación de un desarrollo sostenible para la empresa y el país.

El estudio involucra el análisis de la realidad existente en las principales Cooperativas del Sur del país que tienen como característica principal que no se encuentran autorizadas a captar recursos del público, las cuales son: Cooperativa de Ahorro y Crédito Toquepala, Cooperativa de Ahorro y Crédito Cuajone y Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua. Por lo tanto, la parte aplicativa de la investigación será efectuada en ubicadas en el extremo Sur del País, específicamente en los Departamentos de Tacna y Moquegua, de las Provincias de Tacna y Mariscal Nieto respectivamente. Es importante indicar también que las Cooperativa de

Ahorro y Crédito seleccionadas para el presente estudio mantienen tanto sus oficinas principales y sus agencias de Negocios instaladas en los departamentos de Tacna, Moquegua y Arequipa.

Las Cooperativas indicadas comparten un mercado común de socios y tienen características similares de operación al ser cooperativas No autorizadas a captar recursos del Público, su estructura orgánica, así como su constitución empresarial otorgan la posibilidad de aplicar un estudio significativo, adicionalmente a ello la conformación interna de su cartera de socios otorga la posibilidad de obtener resultados precisos y aceptables para el grupo de cooperativas.

Implementar Responsabilidad Social Empresarial en las cooperativas aun es un tema no tocado en la agenda de definición de estrategias empresariales, ello debido a que existen muchos mitos y sesgos tales como: el hecho de que su implementación generaría gastos adicionales que afectarían su rentabilidad, el hecho de que se requeriría extrema especialización profesional para su implementación, el hecho de que no generaría un retorno económico considerable o cuantificable para la empresa, entre otros; sin embargo es sabido que la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en las Cooperativas debido a diferentes estudios realizados en diferentes países del mundo y Latinoamérica permitirán a las mismas desarrollarse adecuadamente a sus principios cooperativos, en sincronía con su entorno y de manera tal que le permita posicionarse como un modelo de negocio cooperativo socialmente responsable y rentable.

En contraparte, no implementar la Responsabilidad Social Empresarial hace que las Cooperativas de Ahorro y Crédito no se desarrollen de acuerdo a sus principios, siendo ajenas cada vez más a su entorno social y dejando de percibir beneficios cuantitativos y cualitativos que las diferentes instancias nacionales e internacionales proporcionan a las empresas que se ubican dentro de las empresas identificadas como empresas socialmente

responsables; a ello se agrega que cuando una empresa no implementa la Responsabilidad Social Empresarial como parte de sus estrategias de gestión, deja de percibir los beneficios indirectos que ello genera siendo los más saltantes la fortaleza del equipo humano que la conforma, el compromiso del mismo, el compromiso de su entorno con el progreso de la empresa y el equilibrio de su desarrollo con la comunidad.

Finalmente, y no menos importante es mencionar que en el mundo existe una preocupación constante por construir un mundo mejor, es así que la Organización de las Naciones Unidas ONU (2015) y sus socios a través de la Agenda para el Desarrollo sostenible han identificado 17 objetivos de desarrollo sostenible los cuales constituyen un llamamiento universal a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas en todo el mundo. En el año 2015, todos los Estados Miembros de las Naciones Unidas aprobaron 17 Objetivos como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en la cual se establece un plan para alcanzar los Objetivos en 15 años. Es en este marco que se hace necesario involucrar a las Cooperativas de Ahorro y Crédito respecto a estos objetivos de interés mundial haciéndolas participes directos del cambio que el mundo requiere.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1 INTERROGANTE PRINCIPAL

¿EXISTE RELACIÓN ENTRE EN EL CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN ADECUADA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y DEL BALANCE SOCIAL RESPECTO A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL SUR DEL PERÚ EN EL AÑO 2019?

1.2.2 INTERROGANTES SECUNDARIAS

- ¿Existe relación entre el conocimiento adecuado de la alta dirección de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur del Perú respecto a la Responsabilidad Social Empresarial y del balance social?
- ¿Existe relación entre el conocimiento adecuado de la Alta Dirección de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur del Perú respecto a los beneficios de la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial?
- ¿Existe relación entre el conocimiento adecuado de los Colaboradores que laboran en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur del Perú respecto a los beneficios de la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial?
- ¿Existe relación entre el conocimiento de la alta dirección y los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur del Perú sobre el impacto que se registra en la gestión administrativa-financiera respecto a la existencia de un modelo de balance social adecuado?

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se justifica en la necesidad de lograr cumplir con los objetivos y esencia fundamental de las Cooperativas y por los cuales fueron creadas, en especial de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, las cuales tienen como base la función de Intermediarios financieros y que por su concepción no impactan directamente en el entorno ambiental.

Por otro lado, se encuentra la necesidad de identificar y resaltar los beneficios administrativos y financieros que la práctica e implementación de la Responsabilidad Social Empresarial y del Balance Social como herramienta en las Cooperativas puede otorgar, ello debido a que esta no es

ajena en el mundo y viene siendo aplicada en el continente europeo, latinoamericano y ya es tendencia mundial.

Así, es necesario también evaluar la repercusión que puede tener en el socio la aplicación de esta tendencia ya que la misma puede presentar resultados muy favorables y directos para el mismo, tanto en la posibilidad de mejorar su calidad de vida, así como el entorno en el que se desenvuelve.

En el ámbito legal las Cooperativas de Ahorro y Crédito se encuentran normadas por la Ley General de Cooperativas (Congreso de la República del Perú, 1990), la misma que en su contenido aun no establece políticas y directrices relacionadas a la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial, por otro lado el (Congreso de la República del Perú, 2018) modifica la Ley N° 26702 con la promulgación de la Ley N° 30822, Ley, modificando la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, respecto a la supervisión y regulación de las cooperativas de ahorro y crédito, la cual entre otros cambios establece a la Superintendencia de Banca y Seguros como ente Supervisor de las Cooperativas y lo reafirma con la emisión del Reglamento general de las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a captar recursos del público a través de la Resolución SBS 480-2019 (Superintendencia de Banca y Seguros, 2019). En todas las normas recientemente emitidas no se evidencia aun la conceptualización de la RSE para las cooperativas y su posterior implementación.

Es importante mencionar que la propuesta de implementación del Plan se efectuara en las tres Cooperativas de Ahorro y Crédito más representativas del Sur del Perú, ello en virtud de que se cuenta tanto con la autorización y la accesibilidad a la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

Finalmente, la presente investigación se relaciona con la Línea de Investigación denominada “Responsabilidad Social” de la Maestría en Administración y Dirección de Empresas debido a que busca identificar y

fortalecer el grado de acercamiento e implementación del concepto de Responsabilidad Social Empresarial en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo General

DETERMINAR SI EXISTE RELACIÓN ENTRE EL CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN ADECUADO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y EL BALANCE SOCIAL CON RESPECTO A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA – FINANCIERA DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SUR DEL PERÚ, AÑO 2019.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Determinar si existe relación entre en el conocimiento adecuado de la alta dirección de las cooperativas de ahorro y crédito del sur del Perú respecto a la responsabilidad social empresarial y el balance social.
- Determinar si existe relación entre en el conocimiento adecuado de la alta dirección de las cooperativas de ahorro y crédito del sur del Perú respecto a los beneficios de la implementación de la responsabilidad social empresarial.
- Determinar si existe relación entre en el conocimiento adecuado de los colaboradores que laboran en las cooperativas de ahorro y crédito del sur del Perú respecto a los beneficios de la implementación de la responsabilidad social empresarial.
- Determinar si existe relación entre el conocimiento de la alta dirección y los colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito del sur del Perú sobre el impacto que se registra en la

gestión administrativa-financiera respecto a la existencia de un modelo de balance social adecuado.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial es conocida de manera formal como un lineamiento estratégico de la empresa, siendo tendencia reciente en nuestro país. Ahora bien, en el transcurso de los años se han venido realizando diferentes disertaciones y eventos de capacitación acerca de este tema.

En Europa - con el “Libro Verde”, (CCE, 2001) - y en Estados Unidos a través del “Pacto Mundial de las Naciones Unidas”, se han unido dos grandes bloques del mundo desarrollado y han tomado con importancia la temática en el marco de una nueva relación Empresa, Estado y Sociedad.

En nuestro país se han efectuado investigaciones enfocadas en conocer y determinar en el nivel de conocimiento y aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial, una muy relacionada al presente trabajo de investigación es la efectuada por la Universidad Andina del Cusco por Irrarazabal, (2017) en la cual identifiqué que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán en Cuzco se registra un bajo nivel de Responsabilidad Social Empresarial en las dimensiones de análisis aplicadas en base consumidores y clientes, medio ambiente, público, gobierno y sociedad, ello conociendo que su principal objetivo de estudio fue el de describir e identificar cómo se presenta la Responsabilidad Social Empresarial (Consumidores, Valores, transparencia y gobernación, Público interno, Proveedores y clientes, Medio ambiente, Comunidad, Gobierno y sociedad) en dicha entidad.

Otra investigación relacionada es la efectuada por la PUC del Perú por Carlos Aponte, (2018) La misma que concluye con indicar que los colaboradores de las diferentes unidades orgánicas de las entidades

financieras investigadas participan activamente las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y que también se organizan con entidades externas para tal fin obteniendo un efecto favorable sobre sus clientes y de cómo estos y el mercado lo perciben no siendo muy clara la percepción de un efecto positivo sobre la rentabilidad que la aplicación de esta práctica puede generar.

La bibliografía existente en el Perú sobre Responsabilidad Social Empresarial es muy limitada e incipiente y, motivo por el cual existen pocos autores que han abordado este tema desde el punto de vista ético y gerencial. Si bien, ha iniciado el estudio de este argumento empresarial, el tema de la Responsabilidad Social Empresarial aun es un tema poco tratado y desconocido en la zona sur del país, siendo esto una oportunidad para que a partir de la presente investigación se identifique un punto de partida para próximos estudios sobre este tema.

2.2 BASES TEÓRICAS

A) RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN CHILE (RULESCOOP, IX CONGRESO, 2015).-

El estudio inicia asumiendo que las Empresas de la Economía Social en cuanto a su estructura organizacional como en sus principios y valores se encuentra mejor preparadas y así están en la capacidad de asumir y afrontar los retos que presenta la Responsabilidad Social Empresarial. Ante ello busco identificar en las Cooperativas de ahorro y crédito de Chile el nivel de integración de estas respecto a la Responsabilidad Social Empresarial notando que esto no existe o se encuentra en niveles muy bajos e incipientes no siendo para ellos aun una prioridad o de relevancia. Al suponer que las empresas de la economía social cumplen naturalmente con este tipo de prácticas, en especial con los trabajadores, desde esta

perspectiva observaron que un gran número de CAC efectivamente poseen canales de participación para ellos, sin embargo existen espacios de mejoras significativos respecto de la igualdad de género y la seguridad en el trabajo, finalmente las CAC no están involucradas comunicacionalmente en profundidad con el concepto de RSE, aunque lo conocen no lo difunden entre sus socios/clientes, es decir la comunicación de las actividades de RSE se difunden bajo otras nomenclaturas más asociadas al mundo cooperativo, como “Bienestar para los Socios” y “Beneficios”, entre otros, esto no tiene una connotación necesariamente negativa, pero retrasa la incorporación del concepto en la toma de decisiones.

B) GESTIÓN SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE UNA PROVINCIA ECUATORIANA

(Barba Bayas & Gavilanez Vega, 2016).-

El estudio busca conocer el grado de conocimiento de los socios y directivos con respecto a la Gestión Social como marco de entendimiento y aplicación para una práctica social adecuada de acuerdo a los principios del cooperativismo internacional, el estudio concluye que para una mejor práctica solidaria, las Cooperativas de Ahorro y Crédito deben generar un equilibrio entre la gestión financiera y la gestión social, a fin de presentar a sus grupos de interés la respectiva rendición de cuentas, a través de los informes Financieros y de RSCoop o BSCoop y con ello evitar los problemas de liquidación forzosa o intervención, por otro lado hay un desconocimiento acentuado de las metodologías de gestión social en especial en los segmentos 3 y 4 (Activos en USD de 5 a 20 millones de dólares), que no capacitan a su Talento Humano al respecto, pese a que la Ley dispone que la RSCoop y el BSCoop deberían ser aplicadas por las COAC, para evidenciar el impacto social y financiero de sus acciones en el entorno.

Al finalizar quedo claro que la gestión de los órganos de gobierno no está motivada por sus integrantes siendo limitada o casi nula evitando implementar metas y objetivos sociales y económicos hacia una política de acción socialmente responsable.

C) LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO: PROPUESTA DE UN MODELO DE MEDICIÓN (ESPAÑA, CIRIEC, 2007).-

El estudio presenta el papel de las Cooperativas de Crédito como instrumento de desarrollo local y regional, poniendo de manifiesto los resultados de una encuesta sobre su nivel de desarrollo de estrategias de RSC. A partir del conocimiento de las características del sector y de las herramientas de uso común en la evaluación de la Responsabilidad Social de las organizaciones, se realiza una propuesta de herramienta de medición de la responsabilidad social de las Cooperativas de Crédito españolas. Como conclusiones relevantes del estudio, destacar el incipiente nivel de desarrollo de la RSC en el sector de Cooperativas de Crédito, por debajo de otros agentes financieros como Bancos y Cajas de Ahorros. También se puede concluir que las Cooperativas de Ahorro y Crédito todavía no parecen concienciadas de las oportunidades de mejorar su posicionamiento, tanto en los mercados, como en la sociedad, que les ofrece la Responsabilidad Social.

D) LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO MEDIO DE RENTABILIDAD Y COMPETITIVIDAD (Huarhua Escobar, 2015).-

El estudio busca analizar el impacto que tiene la inversión en la RSE sobre la rentabilidad y competitividad en la empresa, abocándose específicamente en la denominada “Tecnológica de Alimentos S.A. –

TASA”. El estudio concluye que la Responsabilidad Social Empresarial le ha permitido generar mayor eficiencia en el desarrollo de sus operaciones traduciéndose en mejores resultados económicos con base en la reutilización de sus remanentes, reduciendo costos y apoyando al incremento de los ingresos producido en el proceso de ventas e inversiones. Por otro lado, indica le ha permitido demostrar de manera experimental que los proyectos de Responsabilidad Social Empresarial adecuadamente evaluados, analizados y gestionados tienen la posibilidad de convertirse en un medio generador de ingresos, además de beneficiar al medio ambiente o a la comunidad, evidenciando la relación positiva que existe entre la Responsabilidad Social Empresarial, el desempeño económico de la empresa y el logro de ventajas competitivas.

2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

A) RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. -

Al día de hoy no se conoce o define el concepto oficial reconocido internacionalmente para la Responsabilidad Social Empresarial, sin embargo, son muchas las entidades, teóricos y estudiosos en el tema que se han atrevido a ensañar definiciones acordes a lo que se considera hoy en día la verdadera Responsabilidad Social Empresarial (RSE), incluso el mismo concepto analizado es presentado a través del título de Responsabilidad Social Corporativa sobre el cual se establecen también definiciones similares a las presentadas en el presente documento.

Siendo así se debe conocer que este no es un concepto nuevo; ya que en su momento Bowen, (1953) se preguntó *¿Qué responsabilidades para la sociedad pueden esperar razonablemente los empresarios?*, interrogante que ha impulsado desde entonces el campo de la responsabilidad social corporativa (RSE) durante más de 50 años; siendo así cree que las empresas deben tomar en cuenta las consecuencias

sociales de sus decisiones, y que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) expresa una moral fundamental en la forma en que una empresa se comporta con la sociedad.

Igualmente, Bowen (1953) señala que la doctrina de la responsabilidad social se refiere a la idea de que su aceptación voluntaria por parte de los empresarios en el largo plazo, puede repercutir en una disminución de los problemas económicos y una mayor posibilidad de alcanzar los objetivos que en este ámbito son planteados por una sociedad determinada, y donde las empresas juegan un papel preponderante en su consecución.

Dentro de sus propuestas presenta las siguientes para aumentar la respuesta de la gestión empresarial a los intereses sociales:

- a) Cambiar la composición de los consejos de administración, facilitando la incorporación de los puntos de vistas de otras partes interesadas además de los accionistas.
- b) Una mayor representación del punto de vista social en la gestión, especialmente teniendo en cuenta que esta instancia es mucho eficaz en las decisiones de una empresa que el propio Consejo de Administración.
- c) La auditoría social, realizada por expertos independientes externos que evalúan las políticas de la empresa en aspectos tales como precios, salarios, investigación y desarrollo, publicidad, relaciones públicas, humanas o con la comunidad, etc.
- d) Desarrollo de códigos de negocios, que contienen aquellas buenas prácticas empresariales dignas de imitar y que dan inicio a la redacción de códigos éticos, con contenidos más específicos y concretos relativos a cada organización.

En el presente siglo las definiciones de RSE son aterrizadas a la realidad empresarial a través de la Comisión de las Comunidades Europeas (CCE, 2001), la misma que al agrupar diferentes conceptos de RSE la entiende como “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”, la misma que sostiene también que “ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo «más» en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores”.

Por otro lado, Vaquero, (2003) manifiesta que los diferentes tipos de relaciones tales como las explícitas, implícitas y/o contractuales existentes entre las empresas, los colectivos y la sociedad en general en la búsqueda de maximizar el beneficio de todas las partes están englobadas dentro de la Responsabilidad Social. Por otro lado (Tous Zamora & Ciruela Lorenzo, 2005) creen que las interacciones internas y externas son expectativas cruciales de las organizaciones las cuales pueden ser satisfechas a través de la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial, por ello el nivel directivo y su participación es muy importante para su implementación y posterior logro de sus beneficios y consideran también que deben de establecerse estrategias en ese marco tanto en el proceso de planificación así como en su ejecución.

La evolución de las condiciones del entorno empresarial y la necesidad de las organizaciones de adaptarse a las mismas han provocado una continua preocupación por el desarrollo de procesos y actividades que permitan mejorar la competitividad y eficiencia, lo que se ha traducido en reducciones de costes, innovación, mejora de la calidad, búsqueda de nuevos mercados, procesos de fusión, etc.

Sin embargo, desde hace varios años, a esta situación hay que añadir nuevas variables relacionadas con la preocupación por los temas

sociales y medioambientales, que provocan que la sociedad demande no sólo información económica sino también las repercusiones y consecuencias que las acciones empresariales tienen o van a tener en su propio bienestar y en el medioambiente que nos rodea.

Esta mayor preocupación ha sido respaldada de manera legal, y son cada vez más las reglamentaciones que velan por los derechos, la salud y el bienestar de la sociedad en general. Ante esta situación parece necesario para el desarrollo empresarial, no sólo la competitividad y la eficiencia desde un punto de vista económico, sino también prestar una especial atención al elemento humano y social presentes en la actividad de cada empresa.

Por su parte (Tous Zamora & Ciruela Lorenzo, 2005) plantean que no basta con comprometerse a asumir la implementación de la Responsabilidad Social, ya que es importante una eficaz gestión materializándola a través de prácticas y políticas conscientes que encaminen a la empresa hacia la eficiencia. Una herramienta eficaz es la enfocada en el desarrollo del Balance Social siendo esta un conjunto de modelos, técnicas, procedimientos y sistemas con el objetivo de evaluar y contrastar la eficiencia social, junto a los objetivos sociales retornaran en un incremento de la rentabilidad a mediano y largo plazo ello siguiente las acciones de planificación, comunicación, control, evaluación y diagnóstico desembocando en una mejor gestión de las relaciones internas y externas. En cualquier caso, la Responsabilidad Social ha de ser libremente aceptada, lo cual va a depender del pensamiento y valores de los dirigentes y miembros de cada organización. Además, debe ser incluida en la estrategia, planificando y estableciendo sus objetivos como si de un asunto económico más se tratara, y no presentándose como acciones aisladas e interesadas.

De una manera más concreta, y para puntualizar su concepto, podemos establecer que una empresa es socialmente responsable cuando:

- Sus productos y servicios contribuyen al bienestar de la sociedad.
- Las actividades son respetuosas con el medio ambiente
- Su comportamiento va más allá del cumplimiento de la normativa vigente.
- Los directivos tienen un comportamiento ético con su personal.
- Son respetados los derechos y deberes de los trabajadores.
- Se fomenta el apoyo a los colectivos más desfavorecidos de las comunidades.

A.1 BALANCE SOCIAL

Cuando se habla de Responsabilidad Social Empresarial, se habla del enfoque social que tienen las empresas de hoy en día por implementar ante los cambios y tendencias que viene experimentando el mundo entero en cuanto al respecto, responsabilidad y compromiso necesario con el planeta y el medio ambiente, más precisamente con la comunidad que lo rodea. Es así que su implementación debe ser materializada a través no solo de políticas y estrategias definidas por el negocio sino también a través de la implementación de herramientas cuantificables que se adhieran a las ya existentes en la gestión administrativa y financiera. Una de estas importantes herramientas reconocidas por varios autores es el denominado Balance Social, Reporte Social Empresarial o Reporte de Sustentabilidad.

Para Peña, (1999) el Balance Social es considerado como un instrumento para medir la gestión social en un periodo determinado que muestra y mide indicadores económicos, sociales y humanos con relación a los grupos internos, externos y el entorno con valores

cuantitativos y cualitativos con base en el proceso de mejora continua. Un concepto similar es el que la ANDI-OIT, (2001) que lo define como instrumento de gestión similar a la definición anterior para un periodo determinado y frente a metas preestablecidas.

Otra definición elaborada por un organismo latinoamericano es el establecido por DERES, (2003) el cual define Balance Social o Reporte Social Empresarial como un complemento al estado financiero hecho público de manera anual por la empresa en el cual se da cuenta de los beneficios, proyectos y acciones con enfoque social dirigidas a los grupos internos, externos y a la comunidad en general que conforma su entorno siendo este un instrumento estratégico para avalar, difundir y multiplicar el ejercicio de la Responsabilidad Social Empresarial.

Por su parte para (Tous Zamora & Ciruela Lorenzo, 2005) el Balance Social es un instrumento para medir y evaluar en forma clara y precisa los resultados de la aplicación de la política social de la empresa, haciendo referencia claramente a la importancia de su aplicación como herramienta para una gestión eficaz que hace realidades políticas y prácticas conscientes, dirigidas hacia la eficiencia.

De esta forma el Balance Social se configura como un elemento de diagnóstico, evaluación, planificación, comunicación y control, permitiendo el establecimiento de unos objetivos sociales y una mejor gestión de los aspectos internos y externos derivados de su actividad, que redundará en un mayor bienestar para la sociedad y en un incremento de la rentabilidad del negocio a medio y largo plazo. En definitiva, ante la necesidad de conjugar los ámbitos ambiental, social y económico, el balance social ofrece indicadores y valores que son capaces de medir la actividad desarrollada, lo cual va asegurar una mejor gestión y unos

beneficios no sólo para la empresa sino para la comunidad o sociedad en la que opera.

En cuanto a las funciones que permite desarrollar se pueden destacar las siguientes:

- **Planificación:** su metodología supone el establecimiento de objetivos (diagnóstico inicial, planes, programas, presupuesto...) y la verificación del cumplimiento de los mismos en un periodo determinado. Además, puede permitir una mayor eficiencia si se incorpora al proceso de planificación estratégica y operacional de la empresa.
- **Participación:** potencia la intercomunicación entre la empresa, sus miembros y la sociedad en general, asimismo estrecha las relaciones entre la dirección y el resto de componentes.
- **Información:** supone una fuente de información de doble sentido en cuanto a los resultados sociales con sectores relacionados con la empresa, justificando su actuación y consiguiendo una mayor valoración y reconocimiento de éstos.
- **Legalidad:** permite el efectivo cumplimiento de las normas, reglas y leyes establecidas en cuanto a los aspectos sociales y humanos relacionados con la actividad de la empresa.
- **Toma de decisiones:** supone una herramienta muy útil para la correcta toma de decisiones, permitiendo el análisis simultáneo de información social y económica.
- **Cuantificación:** permite evaluar en términos de costes e ingresos los resultados de los programas sociales.

- Relaciones: permite la mejora de las negociaciones y el fomento de la interacción con el resto de empresas y sectores con los que se relaciona externa e internamente.
- Actualización: permite conocer la situación real de la empresa y la adaptación de sus políticas y programas sociales a las circunstancias existentes en cada momento en el entorno.
- Comparación: pone de manifiesto la situación social en un momento determinado y la evolución esperada a través del tiempo, facilitando, además, la comparación entre distintas entidades y situaciones.
- Motivación: supone un elemento de estímulo para los agentes relacionados con la empresa tanto interna como externamente.

Ampliando el planteamiento establecido por López y Nevado (1999), el Balance Social contendrá, en términos generales, los siguientes elementos:

- Factores principales a analizar, es decir, aquellos sobre los que hay que prestar una mayor atención a su evolución y control.
- Marcadores cualitativos y cuantitativos de los aspectos a analizar.
- Desviaciones positivas o negativas más significativas.
- Información sobre elementos y circunstancias del entorno que afecten, de manera más concreta, a las distintas funciones de la empresa.
- Posibles acciones correctoras para hacer frente a las desviaciones negativas y apoyar los puntos fuertes.

Más concretamente, y aunque su contenido variará en función del tipo de empresa y sector en el que se desarrolle la

actividad (Cedis), la información debe girar en torno a las siguientes variables: medio ambiente, condiciones del lugar de trabajo, derechos humanos, inversión social en la comunidad, relación con el mercado y valores puestos en práctica en su actividad (OIT, 2001)

A.2 GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

Tras el análisis de muchas definiciones establecidas se toma la más adecuada para establecer el concepto a utilizar para la presente investigación, siendo así que, según GÓMEZ et al., (2008) comenta que una empresa que ejerce responsabilidad social intenta equilibrar sus compromisos no sólo con sus inversores, sino también con sus empleados, sus consumidores, otras empresas y la comunidad o comunidades en las que opera. Por ejemplo, McDonalds creó las casas Ronald McDonalds hace años para ofrecer alojamiento a las familias que tenían niños enfermos, hospitalizados lejos de sus casas. Sears y General Electric apoyan a los artistas y muchos comerciantes locales dan su apoyo a los equipos deportivos infantiles locales. Philip Morris está tratando de lavar su imagen entrando en el negocio de los tratamientos para curar enfermedades provocadas por el tabaco y apoyando proyectos de investigación sobre la prevención de las enfermedades de pulmón.

A.3 GESTIÓN DE SUMINISTROS E INSUMOS

Al respecto se presentarán dos definiciones las cuales se relacionan una con la otra conforme se ha ido avanzando en la investigación, es así que se consultó a Economía Simple, (s.f.) la cual presenta los conceptos orientados al tema de investigación a llevar a cabo, es así que se define como:

A.3.1 Suministro

La definición de suministros está vinculada con la acción de suministrar, de proveer a alguien de algo que necesita. En términos económicos se utiliza el concepto de suministros como sinónimo de abastecimiento.

Consiste en una actividad que se desarrolla con el propósito de satisfacer las necesidades de consumo de una estructura económica, ya sea empresa, familia, etc. Dicho suministro debe efectuarse en tiempo y forma.

Existen industrias y empresas que se ocupan de suministrar una serie de artículos y servicios. El concepto de suministro no sólo afecta a los alimentos, aunque sean los más demandados y necesitados por parte de los usuarios, ya que existe una amplia variedad de productos de uso concreto en un sector o de demanda general que también se suministran a los distintos espacios habilitados para que puedan llegar al consumidor final.

A.3.2 Insumo

El término insumos se utiliza de forma común para definir todo aquello que sirve al ser humano para su vida y desarrollo. Se trataría por lo tanto de todos aquellos bienes que podemos encontrar tanto en la naturaleza como en la sociedad.

En términos económicos el significado de la palabra insumos se limita a aquellos bienes que sirven como materia prima para la elaboración o producción de otros bienes. Los

insumos pierden inevitablemente sus propiedades y características para dar lugar a otro tipo de producto o bien, en el que se transforman. Por si solo o con un conjunto de insumos.

Los insumos se utilizan por lo tanto como materia prima en la producción de otros bienes. Pero la palabra insumos también se usa en términos económicos aplicada a una matriz. Esta sirve para definir la relación entre la producción y el aumento de la demanda.

A.4 CONSUMO RESPONSABLE

Según la Red de Redes de Economía Alternativa y Solidaria, (s.f.) el Consumo Responsable tiene que ver con entender que los recursos naturales pueden agotarse. También tiene que ver con comprar de acuerdo a las tres erres (Reducir, Reutilizar y Reciclar) o elegir una marca por su precio y su calidad a la vez que por su respeto medioambiental o las condiciones de trabajo en su elaboración.

Se trata, en ocasiones, de un proceso de aprendizaje continuo, personal y colectivo en el que hace falta estar dispuesta a:

- Prestar atención a nuestra participación personal y profesional en el modelo de consumo vigente.
- Modificar los hábitos y las conductas individuales, comunitarias, empresariales y políticas.

Con nuestra decisión de actuar, participamos en cuidar la sostenibilidad de la vida en el planeta, como nos proponen los enfoques solidario, feminista y ecologista de la economía, desarrollamos relaciones económicas entre iguales, democráticas y

justas, y fortalecemos alternativas como las Finanzas Éticas y el Mercado Social, con un fuerte componente transformador.

El Consumo Responsable se basa en ejercer nuestro poder como consumidoras de una forma consciente para el bienestar de nuestra generación y las futuras

Apuestan por el consumo responsable:

- Las personas que reducen, reutilizan y reciclan;
- Los grupos de consumo que compran productos de temporada;
- Las cooperativas que producen de forma ecológica;
- Los mercados de barrio y las vecinas que los frecuentan;
- Las empresas que facilitan el uso de la bicicleta;
- Los bancos que invierten en el desarrollo rural con igualdad de género;
- Los ayuntamientos cuando incluyen criterios sociales en sus compras;
- Las tiendas que exigen sellos de Comercio Justo a sus proveedores;
- Los proyectos para desarrollar huertos urbanos, alargar la vida de los objetos o sustituir las energías fósiles;
- Quienes se proponen cada día ser un poquito más autosuficientes.

Se proponen diez preguntas para ejercer el poder del Consumo Responsable para hacerlas antes de elegir una marca de alimentación, contratar un suministro en la vivienda, optar por una solución de ocio, diseñar las vacaciones, invertir en Finanzas Éticas, cambiar de seguro, utilizar energías renovables, dar El Salto hacia una información más clara, desplazarnos, alimentarnos, vestirnos, etc.

- ¿Lo necesito?
- ¿Puedo compartirlo?
- ¿Quién lo ha hecho?
- ¿Cómo está hecho?
- ¿Por dónde ha llegado?
- ¿Puede reciclarse?
- ¿Y si lo miro con perspectiva de género?
- ¿Cuánto cuesta y cuánto dura?
- ¿Qué otras opciones hay?
- ¿Pero seguro que lo necesito?

A.5 COMUNIDAD LOCAL

Según Bonilla, (2007) una comunidad local es un grupo bastante pequeño de personas, que comparte un lugar de residencia y un conjunto de instituciones basadas en este hecho. Sin embargo, el término "comunidad" también se utiliza para hablar de grupos más grandes de personas que tienen algo en común (por ejemplo, comunidad nacional o comunidad donante).

La comunidad local ha sido un tema concerniente al criticismo social en la sociología teórica, especialmente en contraste con la sociedad actual. La idea central, tanto apoyada como rechazada, es que la comunidad local ha ido declinando, si no ha desaparecido en la vida contemporánea.

A.6 GESTION DE LOS PROVEEDORES

Según Ayala, (2016) la gestión de proveedores es la encargada de generar un clima adecuado entre la empresa y los proveedores. Para las empresas el poder tener una relación de confianza con los

suministradores les reporta grandes ventajas y les facilita mucho el proceso de compra.

A.7 GESTIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL

Es importante indicar que Bonilla, (2007) indica que el término “impacto”, según el Diccionario de la Real lengua española proviene de la voz “impactus”, proveniente del latín tardío y que significa, en su tercera extensión, “impresión o efecto muy intensos dejados en alguien o en algo por cualquier acción o suceso”.

El Diccionario de la Real Academia Española registra también una cuarta definición del vocablo, asociada a la cuestión ambiental, que dice “...conjunto de posibles efectos negativos sobre el medio ambiente de una modificación del entorno natural como consecuencia de obras u otras actividades”.

Entonces, la palabra “impacto”, como acepción del efecto de una acción, se utiliza en otros estudios e investigaciones sobre el medio ambiente. Por ello puede citarse definición de impacto ambiental que ofrece Lago, donde propone que se ve que hay impacto ambiental cuando una actividad o acción genera un cambio (favorable o desfavorable) en el medio ambiente o algunos de los componentes del medio ambiente. Ahora más adelante, afirma que: “El impacto de un proyecto sobre el medio ambiente es la diferencia entre la situación del medio ambiente futuro modificado, como se manifestaría como consecuencia de la realización del proyecto, y la situación del medio ambiente futuro como habría evolucionado sin la realización del proyecto”, es decir, la alteración neta -positiva o negativa en la calidad de vida del ser humano- resultante de una actuación.

La acción de evaluar el impacto parece constituir una gran dificultad para muchos proyectos y programas. Ahora intentar medir el impacto es concretamente, buscar determinar lo que se ha alcanzado.

El término impacto, entonces es una consecuencia de una acción y se utilizó en las investigaciones y otros trabajos relacionados sobre el medio ambiente, entonces se puede observar que en todos los conceptos, el impacto se refiere a cambios en el medio ambiente producidos por una determinada acción y el uso del término se amplió con otras extensiones y usos, un ejemplo de los cuales es el siguiente concepto de impacto es donde se plantea que: “El impacto organizacional puede definirse como el cambio generado en la organización como consecuencia de una innovación”.

A.8 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En los últimos años la preocupación por el cambio climático y la necesidad de vivir en un mundo mejor por parte de los países del mundo ha llevado a (Naciones Unidas - ONU, 2023) definir con la ayuda de los países socios objetivos de desarrollo sostenible como una oportunidad para que los países y sus sociedades emprendan un nuevo camino con el que mejorar la vida de todos, sin dejar a nadie atrás. La Agenda cuenta con 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, que incluyen desde la eliminación de la pobreza hasta el combate al cambio climático, la educación, la igualdad de la mujer, la defensa del medio ambiente o el diseño de nuestras ciudades.

Los Objetivos de desarrollo sostenible son el plan maestro para conseguir un futuro sostenible para todos. Se interrelacionan entre sí e incorporan los desafíos globales a los que nos enfrentamos día a día, como la pobreza, la desigualdad, el clima, la degradación

ambiental, la prosperidad, la paz y la justicia. Para no dejar a nadie atrás, es importante que se logre cumplir con cada uno de estos objetivos para el año 2030.

Nuestra investigación está relacionada a varios de los 17 objetivos de desarrollo sostenible, los cuales por su naturaleza interactúan y coinciden con los principios, valores y objetivos de las cooperativas de ahorro y crédito objeto de la presente investigación, siendo los siguientes:

Objetivo 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos. Para ello ha establecido las siguientes metas:

- De aquí a 2030, asegurar que todas las niñas y todos los niños terminen la enseñanza primaria y secundaria, que ha de ser gratuita, equitativa y de calidad y producir resultados de aprendizaje pertinentes y efectivos.
- De aquí a 2030, asegurar que todas las niñas y todos los niños tengan acceso a servicios de atención y desarrollo en la primera infancia y educación preescolar de calidad, a fin de que estén preparados para la enseñanza primaria.
- De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria.
- De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.
- De aquí a 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de

la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad.

- De aquí a 2030, asegurar que todos los jóvenes y una proporción considerable de los adultos, tanto hombres como mujeres, estén alfabetizados y tengan nociones elementales de aritmética.
- De aquí a 2030, asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible.
- Construir y adecuar instalaciones educativas que tengan en cuenta las necesidades de los niños y las personas con discapacidad y las diferencias de género, y que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos.
- De aquí a 2020, aumentar considerablemente a nivel mundial el número de becas disponibles para los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países africanos, a fin de que sus estudiantes puedan matricularse en programas de enseñanza superior, incluidos programas de formación profesional y programas técnicos, científicos, de ingeniería y de tecnología de la información y las comunicaciones, de países desarrollados y otros países en desarrollo.
- De aquí a 2030, aumentar considerablemente la oferta de docentes calificados, incluso mediante la cooperación internacional para la formación de docentes en los países en

desarrollo, especialmente los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo.

Objetivo 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles. Para ello ha establecido las siguientes metas:

- Aplicar el Marco Decenal de Programas sobre Modalidades de Consumo y Producción Sostenibles, con la participación de todos los países y bajo el liderazgo de los países desarrollados, teniendo en cuenta el grado de desarrollo y las capacidades de los países en desarrollo.
- De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.
- De aquí a 2030, reducir a la mitad el desperdicio de alimentos per cápita mundial en la venta al por menor y a nivel de los consumidores y reducir las pérdidas de alimentos en las cadenas de producción y suministro, incluidas las pérdidas posteriores a la cosecha.
- De aquí a 2020, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente.
- De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.
- Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.

- Promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales.
- De aquí a 2030, asegurar que las personas de todo el mundo tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.
- Ayudar a los países en desarrollo a fortalecer su capacidad científica y tecnológica para avanzar hacia modalidades de consumo y producción más sostenibles.
- Elaborar y aplicar instrumentos para vigilar los efectos en el desarrollo sostenible, a fin de lograr un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.
- Racionalizar los subsidios ineficientes a los combustibles fósiles que fomentan el consumo antieconómico eliminando las distorsiones del mercado, de acuerdo con las circunstancias nacionales, incluso mediante la reestructuración de los sistemas tributarios y la eliminación gradual de los subsidios perjudiciales, cuando existan, para reflejar su impacto ambiental, teniendo plenamente en cuenta las necesidades y condiciones específicas de los países en desarrollo y minimizando los posibles efectos adversos en su desarrollo, de manera que se proteja a los pobres y a las comunidades afectadas.

Objetivo 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos. Para ello ha establecido las siguientes metas:

- Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países.

- Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.
- Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.
- Cumplir el compromiso de los países desarrollados que son partes en la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático de lograr para el año 2020 el objetivo de movilizar conjuntamente 100.000 millones de dólares anuales procedentes de todas las fuentes a fin de atender las necesidades de los países en desarrollo respecto de la adopción de medidas concretas de mitigación y la transparencia de su aplicación, y poner en pleno funcionamiento el Fondo Verde para el Clima capitalizándolo lo antes posible.
- Promover mecanismos para aumentar la capacidad para la planificación y gestión eficaces en relación con el cambio climático en los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo, haciendo particular hincapié en las mujeres, los jóvenes y las comunidades locales y marginadas.
- Reconociendo que la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático es el principal foro intergubernamental internacional para negociar la respuesta mundial al cambio climático.

B) GESTIÓN ADMINISTRATIVA-FINANCIERA. -

B.1 GESTION

Según Pérez Porto & Merino, (2017) se dice que proviene del latín “gestiō”, el concepto de gestión hace referencia a la consecuencia y a la acción de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la

realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. La acción de administrar contempla las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

La noción de gestión, por lo tanto, se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio.

Importante es subrayar que la gestión, que tiene como objetivo primordial el conseguir aumentar los resultados óptimos de una industria o compañía, depende fundamentalmente de cuatro pilares básicos gracias a los cuales puede conseguir que se cumplan las metas marcadas.

En este sentido, el primero de los citados puntales es lo que se reconoce como estrategia. Es decir, el conjunto de líneas y de trazados de los pasos que se deben llevar a cabo, teniendo en cuenta factores como el mercado o el consumidor, para consolidar las acciones y hacerlas efectivas.

El segundo pilar básico es la cultura o lo que es lo mismo el grupo de acciones para promover los valores de la empresa en cuestión, para fortalecer la misma, para recompensar los logros alcanzados y para poder realizar las decisiones adecuadas. A todo ello, se une el tercer eje de la gestión: la estructura. Bajo este concepto lo que se esconde son las actuaciones para promover la cooperación, para diseñar las formas para compartir el conocimiento y para situar al frente de las iniciativas a las personas mejores calificadas.

El cuarto y último pilar es el de la ejecución que consiste en tomar las decisiones adecuadas y oportunas, fomentar la mejora de la productividad y satisfacer las necesidades de los consumidores.

Es importante resaltar que existen distintos tipos de gestión. La gestión social, por ejemplo, consiste en la construcción de diferentes espacios para promover y hacer posible la interacción entre distintos actores de una sociedad.

La gestión de proyectos, por su parte, es la disciplina que se encarga de organizar y de administrar los recursos de manera tal que se pueda concretar todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto disponible.

Otro tipo de gestión es la gestión del conocimiento (proveniente del inglés knowledge management). Se trata de un concepto aplicado en las organizaciones, que se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros. De esta manera, ese acervo de conocimiento puede ser utilizado como un recurso disponible para todos los integrantes de una misma organización.

Por último, cabe destacar que la gestión ambiental abarca el grupo de tareas enfocadas al control del sistema ambiental en base al desarrollo sostenible. La gestión ambiental es una táctica por medio de la cual se establecen acciones de perfil antrópico que influyen sobre el ambiente a fin de conseguir una calidad de vida óptima.

B.2 GESTION ADMINISTRATIVA

El autor Anzola, (2002) menciona que gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.

Como detalle de las labores esenciales se nombran a las mismas con una pequeña definición que nos permite aclarar y entenderlas mejor, por tanto, se conoce a la PLANEACIÓN como aquella que implica que debe planear sus objetivos con orden y sentido común. Se basa primordialmente en un plan o método, y no en una corazonada. Planear hoy lo que se tiene que hacer mañana. Para realizar la planeación basta con responder estos interrogantes: ¿Qué hacer?, ¿Cómo hacerlo?, ¿Dónde hacerlo?, ¿Quién lo hace?, ¿Cuándo lo hace?, ¿Por qué lo hace?.

Por otro lado, la ORGANIZACIÓN corresponde a la acción de coordinar a las personas y a las cosas de una empresa, en busca de un objetivo común, lo cual implica la asignación organizada de funciones a cada persona y las relaciones entre ellos.

Se conoce también a la DIRECCIÓN como la acción en la que se debe dirigir a sus empleados e influir sobre ellos, de tal manera que éstos contribuyan al logro de los objetivos establecidos.

Finalmente se determina como CONTROL a la acción de supervisar el trabajo de otros y los resultados obtenidos, para asegurar que se alcancen las metas tal cómo fueron planeadas.

B.3 GESTION FINANCIERA

Según Ortiz, (2005) la gestión financiera es la destinación apropiada del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad, gracias a sus aportes, a la minimización de costos, al empleo efectivo de los recursos colocados a la disposición de la gerencia y la generación de fondos para el desempeño empresarial. La gestión financiera es la que se encarga de convertir a la visión y misión en operaciones monetarias.

Por su parte, Kotler, (2003) comenta que la gestión financiera es aquella que se compone de ingresos, gastos, activos y pasivos que se llevan comúnmente en las oficinas generales de una organización que proporciona una serie de puntos de atención bien definidos para la aplicación y el mantenimiento de los controles presupuestarios y de tipo operacionales.

En este sentido Córdova, (2007) argumenta que la gestión financiera es considerada como la fase de la administración general o una forma de economía aplicada, que tiene por objetivo, maximizar el patrimonio de la empresa mediante la obtención de recursos financieros por aportación de capital, obtención de créditos, su correcto manejo y aplicación, así como la administración eficiente del capital de trabajo, inversiones y resultados que permitan tomar decisiones acertadas a corto y largo plazo.

Pero la gestión financiera no solo puede y debe contribuir a evitar este tipo de situaciones, sino también a fomentar, en sentido positivo, el crecimiento rentable de la empresa, con el nivel de riesgo deseado. Para ello debe formular objetivos y políticas de gestión y potenciar las capacidades de sus profesionales para aplicarlos.

Un decálogo de principios básicos de la gestión financiera que deben respetarse es:

1. Ajustar el crecimiento al potencial del mercado y a los recursos de la empresa.
2. Diversificar sistemáticamente en todas las actividades y operaciones.
3. Evaluar el riesgo de los clientes antes de concederles crédito.

4. Mantener una financiación adicional disponible para cubrir imprevistos.
5. Financiar las inversiones en inmovilizado con fondos que vengan a largo plazo.
6. Limitar la deuda a la que pueda devolverse y asegurar que la rentabilidad de la inversión supera al coste de financiarla.
7. Pagar un dividendo prudente y sostenible.
8. Cubrir los riesgos razonablemente para evitar las pérdidas extraordinarias.
9. Controlar siempre los costes y los resultados y actuar sobre las desviaciones.
10. Apoyar a las áreas operativas en todo, pero sin vulnerar los principios anteriores.

Estos principios genéricos de la gestión financiera profesional y prudente, que han de ajustarse a cada circunstancia, son las antítesis de los errores citados.

Son principios bien conocidos, pero a veces ni los mejores instrumentos de gestión ni el mayor conocimiento de los responsables financieros evitan que se vulneren.

El problema, no solo en las finanzas, es que hay un desfase entre el conocimiento y la tecnología, por impresionante que esté siendo, no es suficiente.

Al final, la calidad de la gestión depende fundamentalmente del compromiso humano: el individual y el colectivo. Mientras la tecnología y el conocimiento avanzan y se acumulan de la magnífica manera que conocemos, con cada nuevo gestor se reinicia el aprendizaje y la tecnología es cada vez mejor, pero su gestión progresa más lentamente porque se reinicia con cada gestor.

Lo mismo sucede en otras áreas, como en la ciencia de la salud: su gran progreso no evita los recurrentes errores médicos. Y es que cada profesional inicia su carrera con su partitura en blanco, por lo que debe adquirir ese conocimiento, aprender a usar la tecnología disponible y ser capaz de generar convicciones propias para saber cómo actuar en situaciones extraordinarias, no contempladas en los manuales, o de las que carece de experiencia propia.

Por eso, tan importante como la mejora tecnológica y del conocimiento es adquirir la competencia individual y colectiva para poder gestionar ambos recursos. Además, esta exigencia aumenta por el crecimiento exponencial del conocimiento y la tecnología, que hace que la partitura individual se distancie cada vez más de la colectiva y fuerza a una especialización a veces excesiva.

Lo más importante para el éxito de la empresa es que sus operaciones de aprovisionamiento, producción, distribución y comercialización se desarrollen satisfactoriamente, con eficacia y eficiencia, para cubrir las necesidades identificadas del mercado de productos y servicios.

En general, el éxito o el fracaso se dirimen en estos mercados, aunque al final afloran y se manifiestan en términos financieros. De hecho, el mercado juzga el comportamiento empresarial mediante los indicadores financieros de síntesis, tales como el beneficio o la rentabilidad.

Por supuesto, los problemas en las actividades se superan mejor con una situación financiera sólida y la incidencia de una crisis la soportan mejor las empresas que disfrutaban de esa salud, rara vez el deterioro empresarial tiene sus raíces en causas estrictamente

financieras, en general para que la situación financiera se agrave se precisa un detonante externo y una situación interna débil.

Por ello el papel de las finanzas es contribuir a fortalecer la salud de la organización, no solo la financiera tanto en sus dimensiones de crecimiento, rentabilidad, liquidez y riesgo sino también en apoyar al resto de la organización para que consigan sus aportaciones propias. También debe de estar atenta a la posible aparición de ese detonante externo y a anticipar los medios para protegerse de sus efectos.

Por su parte, Pérez-Carballo, (2015) define como Gestión Financiera a la Administración de la inversión, la financiación, la información, los riesgos y la gestión de los flujos monetarios de las operaciones, atribuyendo que la misma se basa en la administración efectiva de los recursos que posee la organización. Así, la empresa podrá gestionar sus gastos e ingresos de la forma más adecuada para que todo funcione correctamente.

Finalmente, (Córdoba Padilla, 2012), define a la gestión financiera como un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero en las organizaciones y en consecuencia, la rentabilidad financiera generada por el mismo. Esto nos permite definir el objetivo básico de la gestión financiera desde dos elementos: la generación de recursos o ingresos, incluyendo los aportados por los asociados; y en segundo lugar, la eficiencia y eficacia o esfuerzos y exigencias en el control de los recursos financieros, para obtener niveles aceptables y satisfactorios en su manejo.

Las organizaciones actúan en un medio complejo donde están sometidas a los continuos cambios y a la volatilidad de los mercados, lo que exige mayores niveles de eficacia, eficiencia y

efectividad en el manejo de los negocios. De esta manera, se pueden lograr mayores estándares de rentabilidad y encontrar nuevas formas para garantizar el éxito.

La planeación financiera es un factor clave en este proceso, donde se deberá tener claramente en cuenta los diversos sectores, procesos y actividades que inciden y componen el funcionamiento organizacional. No solo tendrán que tenerse en consideración los índices y ratios financieros sino también los de carácter operativo, pues estos últimos son fundamentalmente la razón de ser de los primeros.

Además, deberá interrelacionarse la planeación financiera con las condiciones, tanto previstas como reales, a los efectos de monitorear la evolución de tales indicadores y adoptar las medidas preventivas y reactivas apropiadas, teniendo siempre como base los objetivos financieros.

El ámbito de estudio de las finanzas abarca tanto la valoración de activos como el análisis de las decisiones financieras, tendientes a crear valor. La interrelación existente entre el análisis de la decisión a tomar y la valoración, viene dada desde el momento en que un activo cualquiera solo debería ser adquirido, si se cumple la condición necesaria que su valor sea superior a su costo.

Continua (Córdoba Padilla, 2012) indicando que La gestión financiera es aquella disciplina que se ocupa de determinar el valor y tomar decisiones. La función primordial de las finanzas es asignar recursos, lo que incluye adquirirlos, invertirlos y administrarlos. La gestión financiera se interesa en la adquisición, financiamiento y administración de activos con alguna meta global en mente (Camacho y López, 2007). La gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios

financieros necesarios en las tareas de dicha organización, incluyendo su logro, utilización y control.

La gestión financiera es la que convierte a la misión y visión en operaciones monetarias.

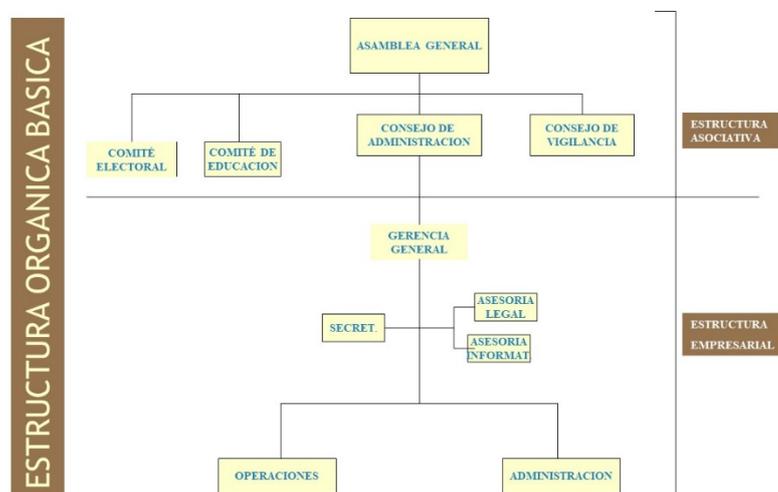
La gestión financiera está relacionada con la toma de decisiones relativas a:

- La definición de los requerimientos de recursos financieros, que incluye el planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles,
- previsión de los recursos liberados y cálculo de las necesidades de financiación externa.
- La obtención de la financiación más conveniente, desde el punto de vista de costos, plazos, aspectos iscales y estructura financiera de la organización.
- La adecuada utilización de los recursos financieros en términos de equilibrio, eficiencia y rentabilidad.
- El estudio de la información financiera para conocer la situación financiera de la organización.
- El estudio de la viabilidad económica y financiera de las inversiones

B.4 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO. -

Las cooperativas de ahorro y crédito (COOPAC) son entidades sin fines de lucro, cuyo objeto social es ofrecer servicios financieros a sus asociados. Ellas se insertan dentro de un movimiento mundial de carácter social, llamado cooperativismo y presentan la siguiente estructura organizacional empresarial:

Figura 1

Estructura Organizacional de las COOPAC

Nota: Congreso de la República del Perú (1990)

Según lo establecido en la “Ley General de Cooperativas” (Congreso de la República del Perú, 1990) el Consejo de Administración es el órgano responsable del funcionamiento administrativo de la cooperativa y tiene como funciones las establecidas recientemente en el “Reglamento de la Ley General aprobado según la Resolución SBS N° 480-2019” (Superintendencia de Banca y Seguros, 2019) donde define como parte de sus responsabilidades generales las siguientes:

- a) Establecer los principales objetivos y metas de la Coopac, elaborar y aprobar el Plan Estratégico y presupuesto de la Coopac, haciéndole conocer a la Asamblea en su oportunidad.
- b) Establecer un sistema adecuado de delegación de facultades, segregación de funciones y de tratamiento de

posibles conflictos de intereses a través de toda la Coopac.

- c) Aprobar los manuales de organización y funciones, de políticas y procedimientos y demás manuales y normativa interna de la Coopac. Para las Coopac de nivel 1 y para las Coopac de nivel 2 con activos totales menores o iguales a 32,200 UIT es necesario contar como mínimo con manual de organización y funciones y manual de políticas y procedimientos crediticios, de ahorros y aportes.
- d) Seleccionar un Gerente General con idoneidad técnica y moral que actúe conforme al desarrollo de las operaciones y servicios de la Coopac, así como evaluar su desempeño.
- e) Establecer la cultura y valores de la Coopac, así como los criterios de responsabilidad profesional exigibles a los directivos, gerentes, principales funcionarios y demás trabajadores.

Adicionalmente a ello el Consejo de Administración gobierna corporativamente a la Cooperativa acompañado de otros comités tales como: a) El comité de Educación, b) El comité Electoral y el Consejo de Vigilancia. De estos tres órganos debo comentar que el Comité Electoral solo cumple una función única en el desarrollo de las actividades de la Cooperativa y es la de asegurar el desarrollo del proceso electoral del tercio de delegados para el periodo en curso, es por ello que no será tomado en consideración para el presente estudio en vista de que no representa impacto directo en el objetivo de análisis.

Respecto al Consejo de Vigilancia es el órgano fiscalizador de la cooperativa y actuará sin interferir ni suspender el ejercicio de

las funciones ni actividades de los órganos fiscalizados y con las atribuciones determinadas a continuación, las cuales no podrán ser ampliadas por el estatuto ni la asamblea general:

1. Elegir, de su seno, a su presidente, vicepresidente y secretario, con cargo de que los demás consejeros ejerzan las funciones de vocales;
2. Aceptar la dimisión de sus miembros;
3. Aprobar, reformar e interpretar su reglamento;
4. Solicitar al consejo de administración y/o gerencia, informes sobre el cumplimiento de los acuerdos de aquél y de la asamblea general y de las disposiciones de la ley, el estatuto y los reglamentos internos, así como sobre los actos administrativos realizados;
5. Vigilar que los fondos en caja, en bancos y los valores y títulos de la cooperativa, o los que ésta tenga en custodia o en garantía estén debidamente salvaguardados;
6. Verificar la existencia y valorización de los demás bienes de la cooperativa y particularmente de los que ella reciba de los socios en pago de sus aportaciones;
7. Disponer, cuando lo estime conveniente, la realización de arqueos de caja y auditorías;
8. Velar porque la contabilidad sea llevada con estricta sujeción a la ley;
9. Verificar la veracidad de las informaciones contables;
10. Inspeccionar los libros de actas del consejo de administración y de los comités y los demás instrumentos a que se refiere el artículo 37 de la presente Ley;
11. Verificar la constitución y subsistencia de las garantías y/o seguros de fianza que el gerente y otros funcionarios estuvieren obligados a prestar, por disposición del estatuto, la asamblea general o los reglamentos internos;

12. Comunicar al consejo de administración y/o a la asamblea general, su opinión u observaciones sobre las reclamaciones de los miembros de la cooperativa contra los órganos de ésta;
13. Proponer a la asamblea general, la adopción de las medidas previstas en el Artículo 27 (incisos 12 y 13) de esta Ley;
14. Vigilar el curso de los juicios en que la cooperativa fuere parte;
15. Disponer que en el orden del día de las sesiones de asamblea general se inserten los asuntos que estime necesarios;
16. Convocar a asamblea general cuando el consejo de administración requerido por el propio consejo de vigilancia no lo hiciera en cualquiera de los siguientes casos:
 - a. En los plazos y para los fines imperativamente establecidos por el estatuto;
 - b. Cuando se trata de graves infracciones de la ley, del estatuto y/o de los acuerdos de la asamblea general en que incurrieren los órganos fiscalizados;
17. Denunciar las infracciones de la presente Ley, ante el gobierno regional que corresponda, sin perjuicio del inciso anterior;
18. Hacer constar, en las sesiones de asamblea general, las infracciones de la ley o el estatuto en que incurrieren ella o sus miembros;
19. Proponer al consejo de administración las ternas de auditores externos contratables por la cooperativa;

20. Exigir a los órganos fiscalizados, la adopción oportuna de las medidas correctivas recomendadas por los auditores;
21. Objetar los acuerdos de los órganos fiscalizados en cuanto fueren incompatibles con la ley, el estatuto, los reglamentos internos o las decisiones de la Asamblea General;
22. Someter a la decisión definitiva de la asamblea general, las observaciones oportunamente comunicadas a los órganos fiscalizados y no aceptados por éstas;
23. Vigilar y fiscalizar las operaciones de liquidación de la cooperativa, cuando fuere el caso;
24. Fiscalizar las actividades de los órganos de la cooperativa, en todos los casos, sólo para asegurar que sean veraces y guarden conformidad con la ley, el estatuto, los acuerdos de asambleas y los reglamentos internos, con prescindencia de observaciones o pronunciamientos sobre su eficacia;
25. Presentar a la asamblea general, el informe de sus actividades y proponer las medidas necesarias para asegurar el correcto funcionamiento de la cooperativa;
26. Ejercer las demás atribuciones de su competencia por disposición expresa de la ley

Las cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú según el Congreso de la República del Perú, (2018) define las características de las Cooperativas que solo operan con recursos de sus socios y que no están autorizadas a captar recursos del público u operar con terceros y se rigen por las disposiciones siguientes:

- a) Son distintas de las cooperativas de ahorro y crédito autorizadas a captar recursos del público a que se refiere el artículo 289 de la presente ley.
- b) Realizan sus actividades, operaciones y servicios con observancia de los principios cooperativos señalados en la Ley General de Cooperativas —en adelante, principios cooperativos—.
- c) Solo pueden captar depósitos de sus socios cooperativistas. No están autorizadas para captar depósitos del público.
- d) Solo pueden otorgar crédito a sus socios cooperativistas.
- e) Utilizan obligatoriamente la denominación “cooperativa de ahorro y crédito” o su acrónimo “Coopac”, seguido del nombre distintivo que elijan. No pueden utilizar otras denominaciones que generen confusión respecto a su naturaleza.
- f) Se rigen por la Ley General de Cooperativas, salvo en las materias objeto de la presente disposición final y complementaria y normas reglamentarias emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- g) Realizan operaciones financieras y crediticias con sus socios, incluyendo operaciones de arrendamiento financiero y actuando como fiduciarios en fideicomisos, así como otras operaciones necesarias para su funcionamiento, conforme al esquema modular que se establece en el numeral 3 de la presente disposición final y complementaria. Para la realización de las actividades a que se refiere el numeral 9 del artículo 8 de la Ley General de Cooperativas, cuentan con un límite ascendente al 10% de sus ingresos totales.

- h) Los depósitos de sus socios se encuentran incluidos dentro de la cobertura del Fondo de Seguro de Depósitos Cooperativo a que se refiere el numeral 8 de la presente disposición final y complementaria.
- i) Tienen un capital variable en función del importe de las aportaciones de sus socios cooperativistas, las cuales se efectuarán conforme a lo establecido en el estatuto de cada Coopac.
- j) Los miembros del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comité de Educación y Comité Electoral deben cumplir requisitos de idoneidad moral y no deben estar incurso en los impedimentos previstos en el artículo 20 de la presente ley ni en los impedimentos estipulados en el numeral 3 del artículo 33 de la Ley General de Cooperativas. El gerente debe cumplir con requisitos de idoneidad técnica y moral que lo califiquen para desempeñar el cargo de manera adecuada, y no debe estar incurso en los impedimentos previstos en el artículo 20 de la presente ley ni en los impedimentos estipulados en el numeral 3 del artículo 33 de la Ley General de Cooperativas. Los requerimientos de idoneidad técnica están referidos, como mínimo, a estudios y experiencia, que deben guardar concordancia con el esquema modular que se establece en el numeral 3 de la presente disposición final y complementaria.
- k) Para efectos de la presente disposición final y complementaria, se consideran como directivos aquellos socios que sean miembros titulares del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comité de Educación y Comité Electoral; así como a los miembros suplentes de cada uno de ellos.

B.5 GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Según GÓMEZ et al., (2008), ninguna estrategia de RRHH es “buena” o “mala” en sí misma. Más bien, el efecto de una estrategia de RRHH sobre los resultados de la empresa siempre depende del grado en que se ajuste a otros factores. Este hecho lleva a una predicción simple pero poderosa sobre las estrategias de RRHH, predicción que ha sido ampliamente respaldada por la investigación, donde el ajuste lleva a mejores resultados y la falta de ajuste crea inconsistencias que empeoran los resultados. El ajuste hace referencia a la coherencia o compatibilidad entre las estrategias de RRHH y otros aspectos importantes de la organización. La contribución relativa de una estrategia de RRHH a los resultados de la empresa aumenta en las siguientes circunstancias:

- Cuanto mayor sea el ajuste entre la estrategia de RRHH y las estrategias globales de la organización.
- Cuanto mayor sea el grado en que la estrategia de RRHH está en sintonía con el entorno en que se mueve la empresa.
- Cuanto mejor se ajuste la estrategia de RRHH a las características exclusivas de la organización.
- Cuanto más permita la estrategia de RRHH aprovechar las competencias distintivas de la empresa.
- Cuanto más coherentes sean las estrategias de RRHH entre sí, es decir, cuanto más se refuercen mutuamente.

Por otro lado, GÓMEZ et al., (2008), percibe que desde la perspectiva de los RRHH, la productividad de los empleados

depende de la capacidad, la motivación y la calidad de la vida laboral.

La capacidad de un empleado, su competencia a la hora de desarrollar una tarea, puede mejorarse a través del proceso de contratación y ubicación que selecciona a los mejores individuos para la tarea.

También puede mejorarse mediante la formación y los programas de desarrollo de la carrera, diseñados para acentuar las cualidades de los empleados y prepararles para responsabilidades adicionales.

La motivación hace referencia al deseo de una persona de hacer su trabajo lo mejor posible, o de ejercer el máximo esfuerzo para desempeñar las tareas asignadas. La motivación llena de energía, dirige y mantiene el comportamiento humano.

Un creciente número de empresas reconoce que la probabilidad de que los empleados escojan una empresa y se queden en ella será mayor si creen que ofrece una alta calidad de vida en el trabajo. La alta calidad de vida en el trabajo está relacionada con la satisfacción en el mismo, lo que a su vez es un buen predictor del absentismo y la rotación en el trabajo. Las inversiones de una empresa para mejorar la calidad de vida en el trabajo también se traducen en un mejor servicio al consumidor.

Para que la estrategia de RRHH sea eficaz, los directivos de línea de todos los niveles tienen que aceptarla. Si no lo hacen, probablemente fracase.

Por ejemplo, una gran fábrica de cosméticos decidió introducir un programa de recompensas en el que los equipos de trabajo recibían una importante prima por producir productos de alta calidad. La prima formaba parte de un plan estratégico para fomentar

una mayor cooperación entre los empleados. Pero el plan, que había sido desarrollado por los altos ejecutivos en colaboración con el departamento de RRHH, fracasó cuando los supervisores y directivos empezaron a buscar a empleados individuales para responsabilizarles de los errores. El plan terminó siendo abandonado.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 HIPOTESIS

3.1.1 Hipótesis General

EXISTE RELACIÓN ENTRE EL CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN ADECUADO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y EL BALANCE SOCIAL CON RESPECTO A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA – FINANCIERA DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SUR DEL PERÚ, AÑO 2019.

3.1.2 Hipótesis Específicas

- A. Existe relación entre en el conocimiento adecuado de la alta dirección de las cooperativas de ahorro y crédito del sur del Perú respecto a la responsabilidad social empresarial y el balance social.
- B. Existe relación entre en el conocimiento adecuado de la alta dirección de las cooperativas de ahorro y crédito del sur del Perú respecto a los beneficios de la implementación de la responsabilidad social empresarial.
- C. Existe relación entre en el conocimiento adecuado de los colaboradores que laboran en las cooperativas de ahorro y crédito del sur del Perú respecto a los beneficios de la implementación de la responsabilidad social empresarial.
- D. Existe relación entre el conocimiento de la alta dirección y los colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito del sur del Perú sobre el impacto que se registra en la gestión

administrativa-financiera respecto a la existencia de un modelo de balance social adecuado.

3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.2.1 Identificación de la Variable Independiente

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

La Responsabilidad Social Empresarial es el compromiso de las empresas con su interior y entorno basado en el crecimiento sostenido y socialmente responsable, siendo así su medición enfocada en dos dimensiones: Interna y Externa. Por otro lado, se entiende que el Balance Social es una de las Principales Herramientas de aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial y como tal su aplicación en las Cooperativas representa un cambio significativo en su Gestión, ello debido a su implicancia en las partidas financieras y la necesidad de su acompañamiento de los Estados Financieros. Por tal, el Balance Social hace referencia al Conjunto de Técnicas, modelos, sistemas y procedimientos tendentes a evaluar, medir y contrastar la situación de la empresa en el ámbito de la eficiencia social, de esta manera el Balance Social se configura como un elemento de Diagnostico, evaluación, planificación, comunicación y control, permitiendo el establecimiento de objetivos sociales y una mejor gestión de los aspectos internos y externos derivados de su actividad, que redundará en un mayor bienestar para la sociedad y en un incremento de la rentabilidad del negocio a medio y largo plazo (Tous Zamora & Ciruela Lorenzo, 2005).

INDICADORES

Dimensión Interna

- Gestión de Recursos Humanos
- Gestión de los Suministros e Insumos.

Dimensión Externa

- Gestión del Impacto en la Comunidad local.
- Gestión de los Proveedores.
- Gestión del Impacto Ambiental y los Recursos Naturales.

ESCALA PARA LA MEDICIÓN DE LA VARIABLE

A nivel de la Alta Dirección, la Gerencia General y los Colaboradores de la Cooperativa la encuesta estructurada para los valores cualitativos será medida por la Escala de Likert y los valores cuantitativos a través del análisis métodos de momentos y correlaciones.

3.2.2 Identificación de la variable Dependiente

GESTION ADMINISTRATIVA - FINANCIERA

A entendimiento del investigador la Gestión Administrativa-financiera se encarga de la Planificación, Organización, Dirección y Control de la Empresa de sus Recursos Financieros.

INDICADORES

Gestión Administrativa

- Estrategias Empresariales
- Recursos Humanos

- Políticas Organizacionales

Gestión Financiera

- Gestión de Liquidez
- Gestión de los Estados Financieros

ESCALA PARA LA MEDICIÓN DE LA VARIABLE

A nivel de la Alta Dirección, la Gerencia General y los Colaboradores de la Cooperativa la encuesta estructurada para los valores cualitativos será medida por la Escala de Likert y los valores cuantitativos a través del análisis métodos de momentos y correlaciones.

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo es de tipo básico, debido a que la recolección de información requerida, se realizará por medio de la aplicación de instrumentos debido a que está orientada a determinar si existe relación entre el conocimiento y aplicación adecuada de la Responsabilidad Social Empresarial y del balance Social con respecto a la Gestión Administrativa – Financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur.

3.4 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, e implica el análisis de información recopilada a través del cuestionario. Al ser un estudio de naturaleza explicativa, su propósito es relacionar el conocimiento y aplicación adecuado de la Responsabilidad Social Empresarial y del Balance Social respecto a la Gestión Administrativa – Financiera. Por lo tanto, la investigación sigue el enfoque cuantitativo y

cualitativo, porque busca identificar la relación que existe entre las variables de estudio, por lo tanto, su nivel es Descriptivo.

3.5 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de esta investigación es no experimental, ya que el presente trabajo de investigación priorizará el estudio para determinar la relación entre el conocimiento y aplicación adecuada de la Responsabilidad Social Empresarial y del balance Social respecto a la Gestión Administrativa – Financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur, sin realizar algún tipo de variación en el lugar que se tomará como objeto de estudio.

Así también, presenta un diseño transversal, porque la presente investigación se llevará a cabo en un momento único de tiempo, manteniendo la fidelidad y legitimidad de la información recolectada.

3.6 ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

El espacio de intervención de la investigación es regional ya que se tomará los datos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito ubicadas en la región Sur del País ubicadas en los departamentos de Tacna y Moquegua, los resultados tendrán vigencia y validez regional, provincial y nacional ya que ayudará a los gerentes y directivos de las Cooperativas instaladas a nivel nacional en la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial y del Balance Social como herramienta de gestión.

3.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.7.1 Unidad de Estudio

La unidad de estudio corresponde a los Directivos y Trabajadores de la Cooperativas de Ahorro y Crédito Toquepala, Cooperativas de

Ahorro y Crédito Cuajone y Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina.

3.7.2 Población.

La población está conformada por los 15 miembros Directivos del Consejo de Administración, 6 miembros Directivos del Comité de Educación, 9 miembros Directivos del Consejo de Vigilancia, 11 miembros del comité electoral, 3 Gerentes Generales y 173 Colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur del Perú más representativas haciendo un total de 217 personas, las mismas que se encuentran registradas en la Relación de COOPAC autorizadas por la SBS siendo todos colaboradores o directivos al corte del año 2019.

3.7.3 Muestra.

Debido al tamaño de la población se ha tomado como muestra el total de la población identificada.

3.8 PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.8.1 Procedimiento

Para la aplicación de los instrumentos para la Recolección y Análisis de Datos se obtuvieron los permisos necesarios y se efectuaron las visitas necesarias en las Oficinas Principales de los encuestados. Para el Análisis de los Datos se utilizará el Software SPSS Versión 27 (Statistical Package for the Sciences).

3.8.2 Técnicas

La Técnica para la Recolección de los datos para la presente investigación fue la Encuesta digital.

3.8.3 Instrumentos

De acuerdo a la técnica empleada, se requirió aplicar el cuestionario como instrumento.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

El desarrollo de la investigación fue realizado en las instalaciones de las tres Cooperativas de Ahorro y Crédito en estudio, siendo necesario en primer lugar una entrevista con los gerentes generales de cada entidad a fin de obtener de manera regular y formal la aprobación respectiva para proceder con la aplicación del cuestionario tanto a los trabajadores como a los Directivos.

Habiendo obtenida la respectiva autorización y a fin de proceder con la técnica y modalidad de encuesta planteada se procedió con la publicación de la encuesta digital, capacitando e instruyendo a los encargados de cada entidad para el adecuado llenado del formulario y así ellos puedan replicar a los encuestados de cada una de sus representadas. La comunicación directa hacia el encuestado respecto al llenado del formulario y el enlace (link) para acceder al mismo fue distribuida tanto de forma verbal y correo electrónico corporativo.

Al finalizar el plazo establecido de tiempo y validando que el 100% de la población definida haya culminado con el llenado del formulario se procedió a procesar la información en el software estadístico, obteniendo los resultados en forma de tablas y gráficos o figuras los cuales se presentan en los siguientes puntos.

4.2 DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados de la aplicación de los instrumentos se muestran en forma de tablas y graficas o figuras de forma organizada, según variable y dimensiones, las mismas que presentan los hallazgos según indicadores.

Estos hallazgos se muestran mediante la tabla que resume los resultados iniciando con un análisis de las variables y pasando al análisis respecto a las dimensiones.

4.3 RESULTADOS

4.3.1 Análisis de la Variable Independiente: Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

A) Respecto a la dimensión interna relacionada a la gestión de insumos y suministros

Los resultados muestran que más del 94% de los encuestados está de acuerdo con las condiciones en las que desarrolla su trabajo en las cooperativas de ahorro y crédito donde se desempeñan y más del 95% considera que dentro de sus labores aplica prácticas de Responsabilidad Social Empresarial. En su totalidad consideran importante la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en sus centros de labores registrando un 24.42% como importante y un 75.58% como muy importante su implementación, esto denota que se hace uso adecuado de los insumos y suministros proporcionados para la ejecución de sus labores y el valor que ellos le dan a optimización del consumo de los mismos.

Tabla 1

¿Está de acuerdo con las condiciones en que desempeña su trabajo en la Cooperativa?

Rango de Edad	1.Totalmente de Acuerdo	2.De acuerdo	3.Indeciso	4.En Desacuerdo	5.Totalmente en Desacuerdo	Total	%
De 18 a 30 años	12	47	4			63	29.03%
De 31 a 40 años		64		7		71	32.72%
De 41 a 50 años	8	37	1			46	21.20%
De 51 a 60 años	13	17				30	13.82%
De 61 a 70 años	3	4				7	3.23%
De 70 a mas							0.00%
Total	36	169	5	7	0	217	100.00%
%	16.59%	77.88%	2.30%	3.23%	0.00%	100.00%	

Figura 2

¿Está de acuerdo con las condiciones en que desempeña su trabajo en la Cooperativa?

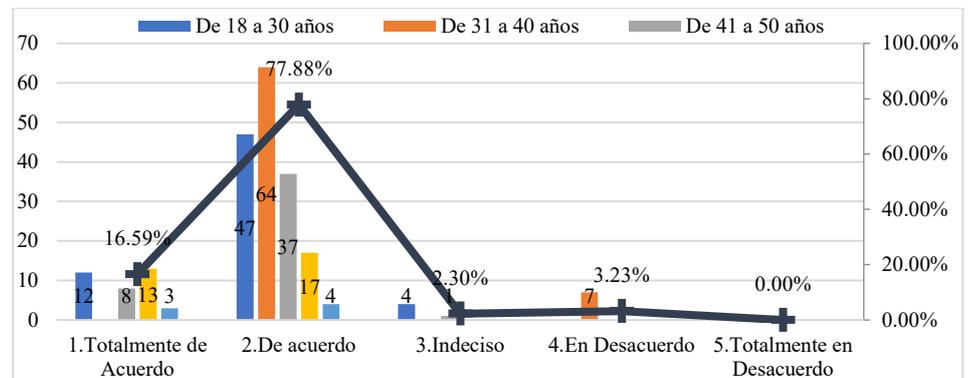


Tabla 2

¿Considera Ud. que en el desarrollo de sus funciones desarrolla prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?

Rango de Edad	1.Totalmente de Acuerdo	2.De acuerdo	3.Indeciso	4.En Desacuerdo	5.Totalmente en Desacuerdo	Total	%
De 18 a 30 años	10	53				63	29.03%
De 31 a 40 años	7	56	1	7		71	32.72%
De 41 a 50 años	20	25	1			46	21.20%
De 51 a 60 años	19	11				30	13.82%
De 61 a 70 años	4	3				7	3.23%
De 70 a mas						0	0.00%
Total	60	148	2	7	0	217	100.00%
%	27.65%	68.20%	0.92%	3.23%	0.00%	100.00%	

Figura 3

¿Considera Ud. que en el desarrollo de sus funciones desarrolla prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?

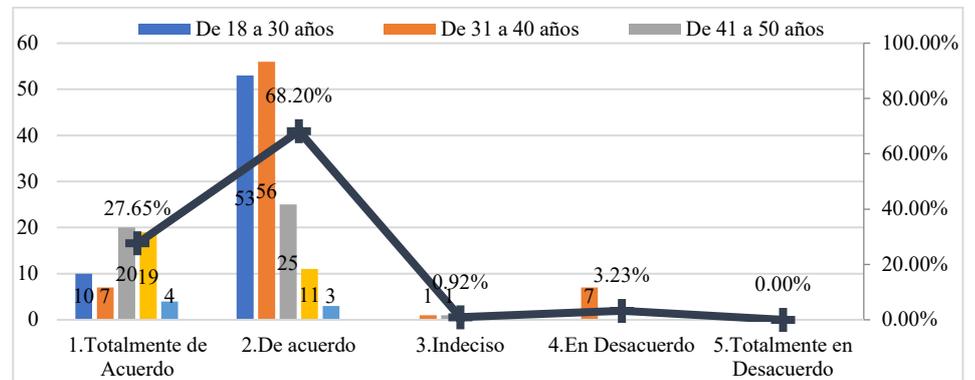


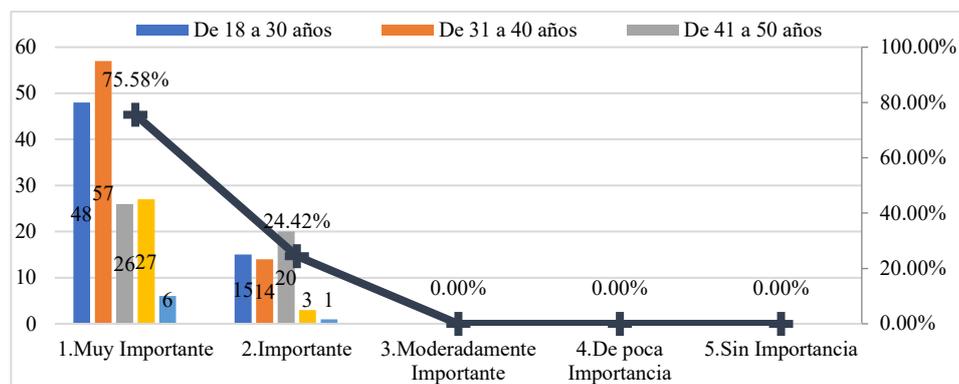
Tabla 3

¿Considera Importante la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?

Rango de Edad	1.Muy Importante	2.Importante	3.Moderadamente Importante	4.De poca Importancia	5.Sin Importancia	Total	%
De 18 a 30 años	48	15				63	29.03%
De 31 a 40 años	57	14				71	32.72%
De 41 a 50 años	26	20				46	21.20%
De 51 a 60 años	27	3				30	13.82%
De 61 a 70 años	6	1				7	3.23%
De 70 a mas						0	0.00%
Total	164	53	0	0	0	217	100.00%
%	75.58%	24.42%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	

Figura 4

¿Considera Importante la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?



B) Respetto a la dimensión interna relacionada a la gestión del recurso humano.

Los encuestados en más de un 98.62% consideran importante y muy importante que las cooperativas de ahorro y crédito realicen actividades educativas orientadas a fortalecer sus conocimientos no solo respecto a la Responsabilidad Social Empresarial y su implementación sino también respecto a las técnicas y procedimientos que les permitan ejecutar mejor su trabajo, sin embargo un porcentaje menor está de acuerdo (27.65%) y totalmente de acuerdo (58.53%) con las actividades educativas que actualmente vienen ejecutando denotando que existe aún una brecha por cubrir a fin de llegar al nivel óptimo de la prestación de este servicio respecto a la gestión del recurso humano. En cuanto a los servicios sociales que recibe de manera directa o a través de terceros un 68.20% está de acuerdo con el servicio recibido y un 22.12% está indeciso o desconoce haber recibido este beneficio, por otro lado, un 9.68% no está de acuerdo y está disconforme con ello.

Los resultados demuestran que aún existe necesidad de mejorar los servicios sociales que las cooperativas de ahorro y crédito vienen brindado a sus colaboradores y directivos a fin de tener una adecuada gestión del recurso humano existente en el marco de la implementación de la RSE.

Tabla 4

¿Considera Importante la realización de actividades educativas (actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la Cooperativa) dirigidas a los directivos y colaboradores de la Cooperativa?

Rango de Edad	1.Muy Importante	2.Importante	3.Moderadamente Importante	4.De poca Importancia	5.Sin Importancia	Total	%
De 18 a 30 años	45	15	3			63	29.03%
De 31 a 40 años	58	13				71	32.72%
De 41 a 50 años	33	13				46	21.20%
De 51 a 60 años	27	3				30	13.82%
De 61 a 70 años	6	1				7	3.23%
De 70 a mas						0	0.00%
Total	169	45	3	0	0	217	100.00%
%	77.88%	20.74%	1.38%	0.00%	0.00%	100.00%	

Figura 5

¿Considera Importante la realización de actividades educativas (actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la Cooperativa) dirigidas a los directivos y colaboradores de la Cooperativa?

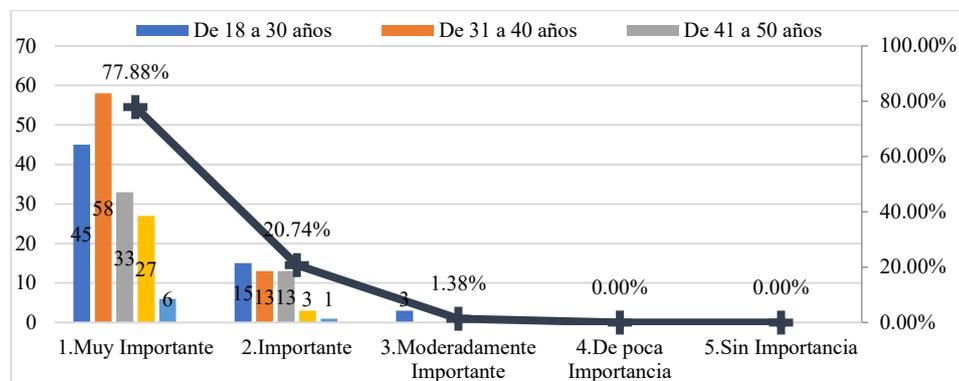


Tabla 5

¿Está de acuerdo con la actividad educativa (actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la Cooperativa) realizada por la cooperativa para los trabajadores?

Rango de Edad	1.Totalmente de Acuerdo	2.De acuerdo	3.Indeciso	4.En Desacuerdo	5.Totalmente en Desacuerdo	Total	%
De 18 a 30 años	36	23	4			63	29.03%
De 31 a 40 años	50	14	7			71	32.72%
De 41 a 50 años	14	20	12			46	21.20%
De 51 a 60 años	21	3	6			30	13.82%
De 61 a 70 años	6		1			7	3.23%
De 70 a mas						0	0.00%
Total	127	60	30	0	0	217	100.00%
%	58.53%	27.65%	13.82%	0.00%	0.00%	100.00%	

Figura 6

¿Está de acuerdo con la actividad educativa (actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la Cooperativa) realizada por la cooperativa para los trabajadores?

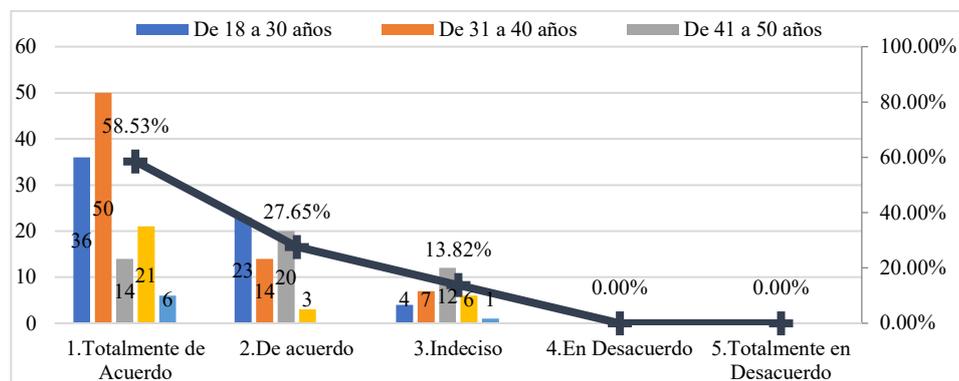


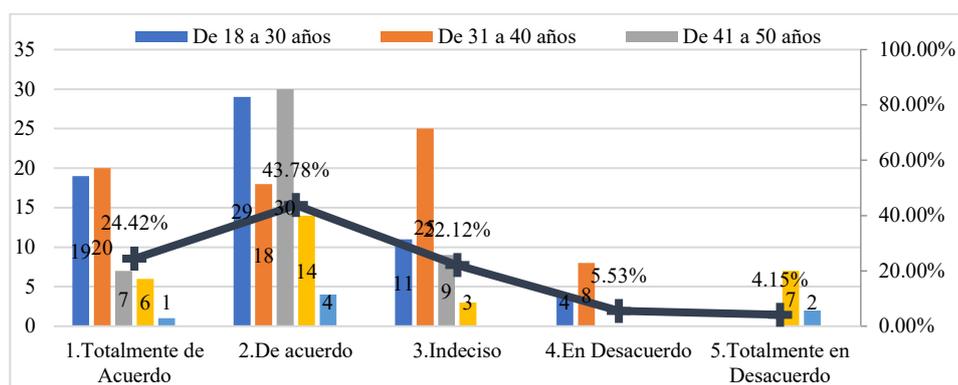
Tabla 6

¿Está de acuerdo con los servicios sociales (prestaciones de alimentación, salud, seguros, guarderías, transporte, etc.) que le brindo la cooperativa en forma directa o a través de terceros?

Rango de Edad	1.Totalmente de Acuerdo	2.De acuerdo	3.Indeciso	4.En Desacuerdo	5.Totalmente en Desacuerdo	Total	%
De 18 a 30 años	19	29	11	4		63	29.03%
De 31 a 40 años	20	18	25	8		71	32.72%
De 41 a 50 años	7	30	9			46	21.20%
De 51 a 60 años	6	14	3		7	30	13.82%
De 61 a 70 años	1	4			2	7	3.23%
De 70 a mas						0	0.00%
Total	53	95	48	12	9	217	100.00%
%	24.42%	43.78%	22.12%	5.53%	4.15%	100.00%	

Figura 7

¿Está de acuerdo con los servicios sociales (prestaciones de alimentación, salud, seguros, guarderías, transporte, etc.) que le brindo la cooperativa en forma directa o a través de terceros?



C) Respecto a la dimensión externa relacionada a la gestión de los proveedores.

Según se muestra en los resultados solo un poco más de la mitad de los encuestados (60.83%) considera que las Cooperativas de Ahorro y Crédito tiene identificados a los proveedores que implementan prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, un 32.72% desconoce que esta práctica se esté ejecutando y un pequeño porcentaje (6.54%) considera o tiene la seguridad de que esta práctica no se hace. Lo mencionado tiene relación con la exigencia que las cooperativas presentan a sus proveedores a la hora de contratar sus servicios o adquirir sus productos. Se identifica la necesidad de incrementar el nivel de exigencia de prácticas concretas de Responsabilidad Social Empresarial a los proveedores que brinden servicios o productos a las cooperativas identificándolos y calificándolos de tal manera que los colaboradores, directivos y los socios puedan conocerlas para así fomentar las mismas exigencias en su entorno cercano y local.

Tabla 7

¿Considera que la Cooperativa tiene identificados a los proveedores que implementan prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?

Rango de Edad	1.Totalmente de Acuerdo	2.De acuerdo	3.Indeciso	4.En Desacuerdo	5.Totalmente en Desacuerdo	Total	%
De 18 a 30 años	4	30	29			63	29.03%
De 31 a 40 años		27	30	14		71	32.72%
De 41 a 50 años	8	29	9			46	21.20%
De 51 a 60 años	6	21	3			30	13.82%
De 61 a 70 años	1	6				7	3.23%
De 70 a mas						0	0.00%
Total	19	113	71	14	0	217	100.00%
%	8.76%	52.07%	32.72%	6.45%	0.00%	100.00%	

Figura 8

¿Considera que la Cooperativa tiene identificados a los proveedores que implementan prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?

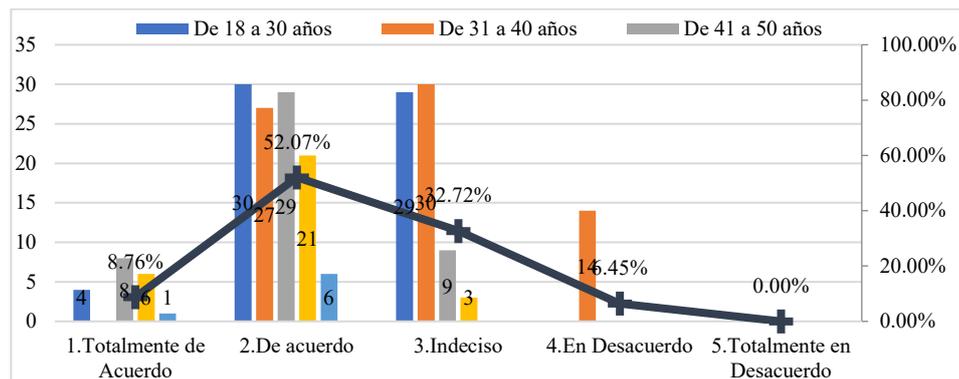


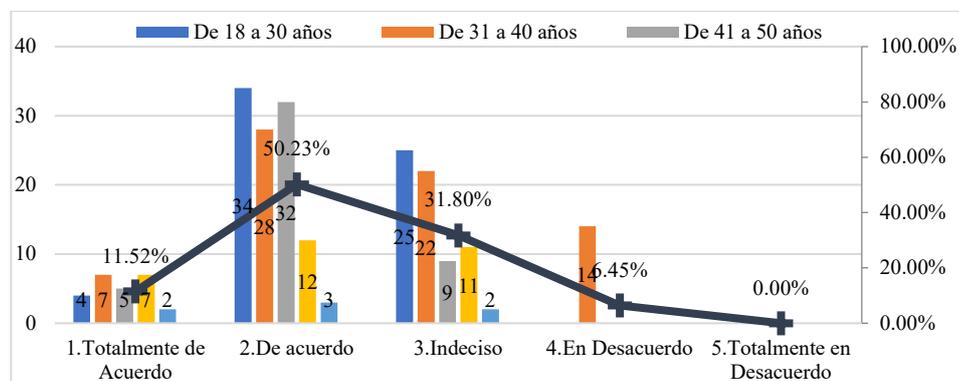
Tabla 8

¿Considera que la cooperativa requiere a sus proveedores el desarrollo de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?

Rango de Edad	1. Totalmente de Acuerdo	2. De acuerdo	3. Indeciso	4. En Desacuerdo	5. Totalmente en Desacuerdo	Total	%
De 18 a 30 años	4	34	25			63	29.03%
De 31 a 40 años	7	28	22	14		71	32.72%
De 41 a 50 años	5	32	9			46	21.20%
De 51 a 60 años	7	12	11			30	13.82%
De 61 a 70 años	2	3	2			7	3.23%
De 70 a mas						0	0.00%
Total	25	109	69	14	0	217	100.00%
%	11.52%	50.23%	31.80%	6.45%	0.00%	100.00%	

Figura 9

¿Considera que la cooperativa requiere a sus proveedores el desarrollo de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?



D) Respecto a la dimensión externa relacionada a la gestión del Impacto Ambiental y los recursos naturales.

Es importante mencionar que la Responsabilidad Social Empresarial según el 98.16% tiene un impacto positivo en la gestión del Impacto ambiental y los recursos naturales, importante también es indicar que para el total de los encuestados (100%) la implementación de la responsabilidad social es importante en la gestión del impacto ambiental y los recursos naturales, en base a ello se puede comprender que existe una relación directa con la importancia de medir el consumo la energía eléctrica, agua potable y otros insumos los cuales tienen un impacto directo en el ambiente y en los recursos naturales de la localidad. Sin embargo, ello contrasta levemente con las acciones que actualmente vienen desarrollando las cooperativas de ahorro y crédito debido a que solo un 78.34% considera que si se viene midiendo el consumo de estos recursos y un 21.64% desconoce que esto se esté ejecutando o considera que no se lleva a cabo.

Otro aspecto importante es identificar que menos de la mitad de los encuestados (40.09%) están de acuerdo de que existen políticas, procedimientos u otras disposiciones vigentes para a adecuada clasificación de los residuos y desechos que las cooperativas de ahorro y crédito generan durante su operación siendo este un aspecto importante a trabajar, por ende, más de la mitad desconoce que esta reglamentación exista y por lo tanto que se esté ejecutando.

Tabla 9

¿Considera que la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial tiene un impacto positivo en el Medio Ambiente y en la conservación de los Recursos naturales?

Rango de Edad	1.Totalmente de Acuerdo	2.De acuerdo	3.Indeciso	4.En Desacuerdo	5.Totalmente en Desacuerdo	Total	%
De 18 a 30 años	15	44	4			63	29.03%
De 31 a 40 años	44	27				71	32.72%
De 41 a 50 años	25	21				46	21.20%
De 51 a 60 años	27	3				30	13.82%
De 61 a 70 años	6	1				7	3.23%
De 70 a mas						0	0.00%
Total	117	96	4	0	0	217	100.00%
%	53.92%	44.24%	1.84%	0.00%	0.00%	100.00%	

Figura 10

¿Considera que la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial tiene un impacto positivo en el Medio Ambiente y en la conservación de los Recursos naturales?

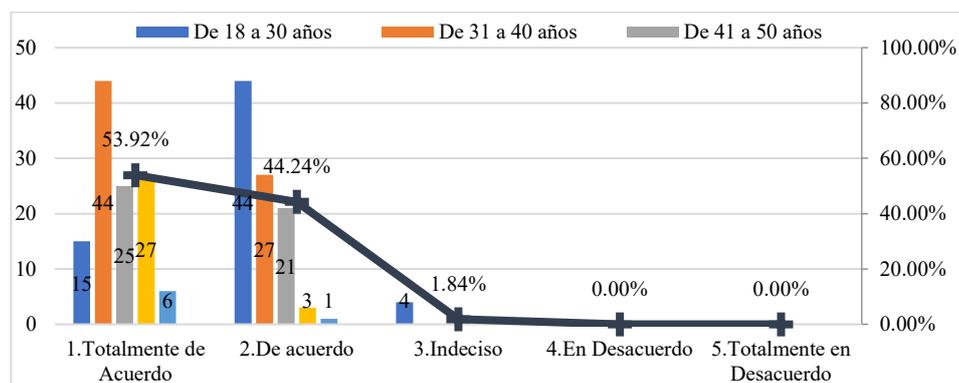


Tabla 10

¿Considera Importante la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial como un aspecto positivo en conservación del Medio Ambiente y los Recursos naturales?

Rango de Edad	1. Muy Importante	2. Importante	3. Moderadamente Importante	4. De poca Importancia	5. Sin Importancia	Total	%
De 18 a 30 años	37	26				63	29.03%
De 31 a 40 años	50	21				71	32.72%
De 41 a 50 años	25	21				46	21.20%
De 51 a 60 años	27	3				30	13.82%
De 61 a 70 años	7					7	3.23%
De 70 a mas						0	0.00%
Total	146	71	0	0	0	217	100.00%
%	67.28%	32.72%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	%

Figura 11

¿Considera Importante la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial como un aspecto positivo en conservación del Medio Ambiente y los Recursos naturales?

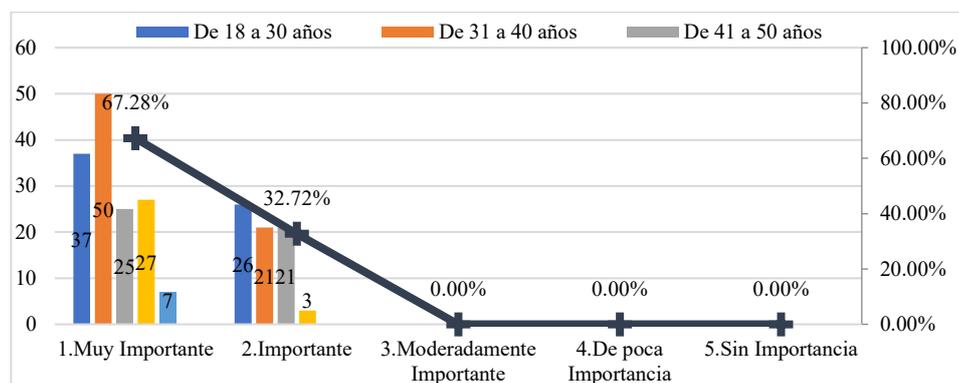


Tabla 11

¿Considera Importante que la cooperativa mida el consumo de energía Eléctrica, agua u otros insumos?

Rango de Edad	1. Muy Importante	2. Importante	3. Moderadamente Importante	4. De poca Importancia	5. Sin Importancia	Total	%
De 18 a 30 años	22	37	4	0	0	63	29.03%
De 31 a 40 años	50	21	0	0	0	71	32.72%
De 41 a 50 años	25	21	0	0	0	46	21.20%
De 51 a 60 años	27	3	0	0	0	30	13.82%
De 61 a 70 años	7	0	0	0	0	7	3.23%
De 70 años mas	0	0	0	0	0	0	0.00%
Total	131	82	4	0	0	217	100.00%
%	60.37%	37.79%	1.84%	0.00%	0.00%	100.00%	

Figura 12

¿Considera Importante que la cooperativa mida el consumo de energía Eléctrica, agua u otros insumos?

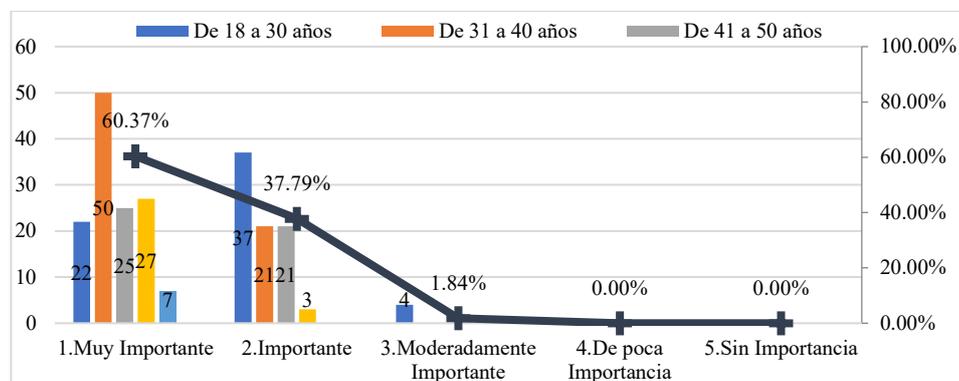


Tabla 12

¿La cooperativa mide el consumo de energía Eléctrica, agua u otros insumos?

Rango de Edad	1. Totalmente de Acuerdo	2. De acuerdo	3. Indeciso	4. En Desacuerdo	5. Totalmente en Desacuerdo	Total	%
De 18 a 30 años		37	23	3		63	29.03%
De 31 a 40 años	20	42	9			71	32.72%
De 41 a 50 años	25	12	9			46	21.20%
De 51 a 60 años	6	21	3			30	13.82%
De 61 a 70 años	1	6				7	3.23%
De 70 a más						0	0.00%
Total	52	118	44	3	0	217	100.00%
%	23.96%	54.38%	20.28%	1.38%	0.00%	100.00%	

Figura 13

¿La cooperativa mide el consumo de energía Eléctrica, agua u otros insumos?

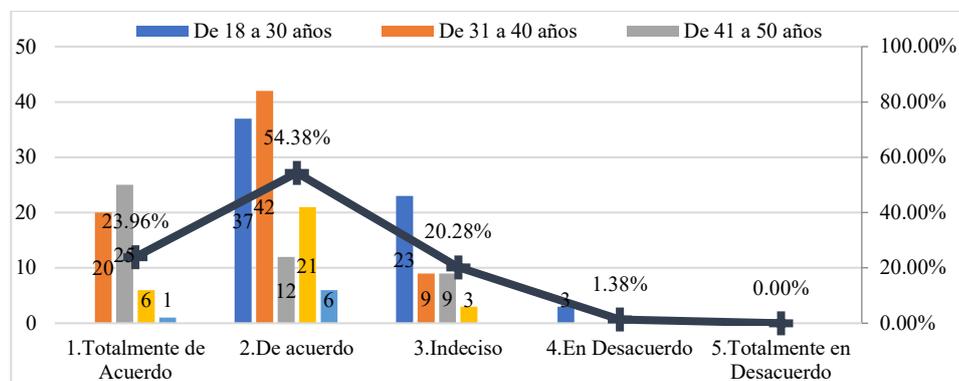


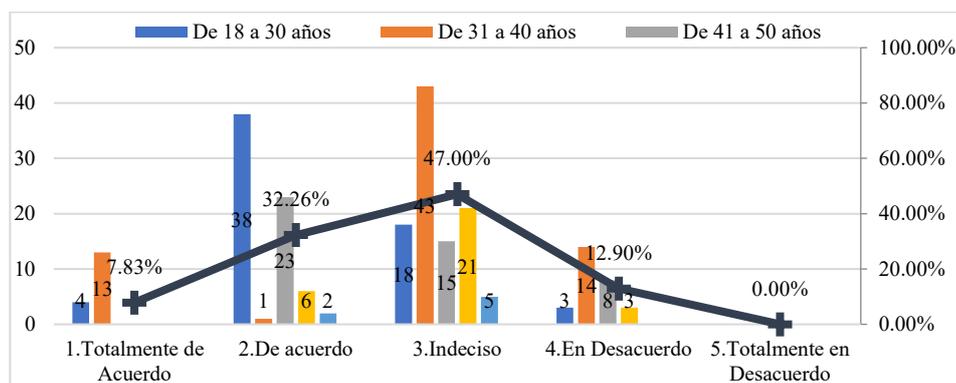
Tabla 13

¿Existe directivas, procedimientos o instructivos para la clasificación de los residuos o desechos que se generan en la Cooperativa?

Rango de Edad	1. Totalmente de Acuerdo	2. De acuerdo	3. Indeciso	4. En Desacuerdo	5. Totalmente en Desacuerdo	Total	%
De 18 a 30 años	4	38	18	3	0	63	29.03%
De 31 a 40 años	13	1	43	14	0	71	32.72%
De 41 a 50 años	0	23	15	8	0	46	21.20%
De 51 a 60 años	0	6	21	3	0	30	13.82%
De 61 a 70 años	0	2	5	0	0	7	3.23%
De 70 a mas	0	0	0	0	0	0	0.00%
Total	17	70	102	28	0	217	100.00%
%	7.83%	32.26%	47.00%	12.90%	0.00%	100.00%	

Figura 14

¿Existe directivas, procedimientos o instructivos para la clasificación de los residuos o desechos que se generan en la Cooperativa?



D) Respecto a la dimensión externa relacionada a la gestión del Impacto en la comunidad local.

Respecto al impacto de las cooperativas de ahorro y crédito la gran mayoría (96.77%) está de acuerdo con las actividades educativas que las cooperativas de ahorro y crédito vienen brindando a sus asociados como representantes directos de la comunidad local sobre la cual tiene influencia, solo un porcentaje menor (3.23%) desconoce respecto a la ejecución de estas actividades posiblemente por ser personal nuevo y que recién se está involucrando con las actividades realizadas dentro de la operación regular. Ahora bien, la gran mayoría también (98.16%) considera importante y muy importante la realización de dichas actividades educativas materializadas en capacitaciones, charlas informativas y asesoramiento dirigidas a sus asociados.

Respecto a la contribución que las cooperativas deben hacer a la comunidad local el 100% de los encuestados consideran importante y muy importante su ejecución valorando en gran

manera el aporte que generaría a la comunidad local, ahora bien, existe aún un porcentaje notable del 15.21% que no está de acuerdo con la contribución que las cooperativas de ahorro y crédito vienen brindando actualmente a su comunidad identificando una pequeña brecha por trabajar para nivelarse con el nivel de importancia identificado.

Los resultados demuestran el nivel de valoración considerable que los encuestados otorgan a la Responsabilidad Social Empresarial sobre el impacto que esta tiene en la comunidad local y demuestran también que aún existe una brecha por cerrar para lograr que dicha contribución sea optima.

Tabla 14

¿Está de acuerdo con la actividad educativa (actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la Cooperativa) realizada por la cooperativa para los asociados?

Rango de Edad	1.Totalmente de Acuerdo	2.De acuerdo	3.Indeciso	4.En Desacuerdo	5.Totalmente en Desacuerdo	Total	%
De 18 a 30 años	26	37				63	29.03%
De 31 a 40 años	34	30	7			71	32.72%
De 41 a 50 años	10	36				46	21.20%
De 51 a 60 años	15	15				30	13.82%
De 61 a 70 años	4	3				7	3.23%
De 70 a mas						0	0.00%
Total	89	121	7	0	0	217	100.00%
%	41.01%	55.76%	3.23%	0.00%	0.00%	100.00%	

Figura 15

¿Está de acuerdo con la actividad educativa (actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la Cooperativa) realizada por la cooperativa para los asociados?

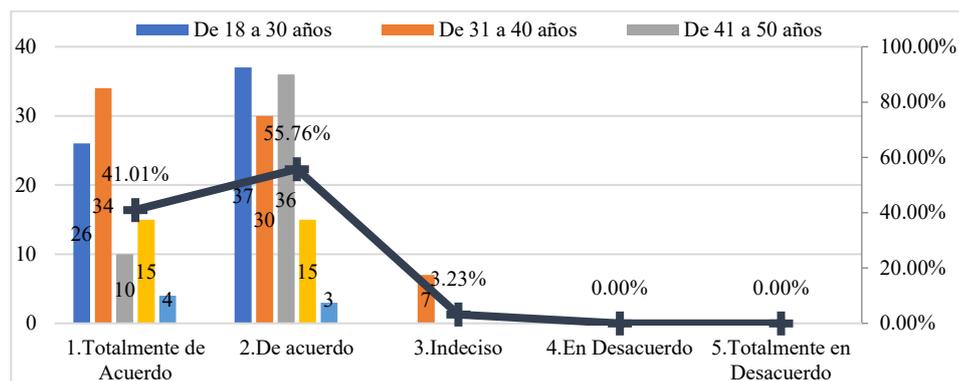


Tabla 15

¿Considera Importante la realización de actividades educativas (actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la Cooperativa) dirigidas a los asociados de la Cooperativa?

Rango de Edad	1. Muy Importante	2. Importante	3. Moderadamente Importante	4. De poca Importancia	5. Sin Importancia	Total	%
De 18 a 30 años	32	27	4	0	0	63	29.03%
De 31 a 40 años	43	28	0	0	0	71	32.72%
De 41 a 50 años	17	29	0	0	0	46	21.20%
De 51 a 60 años	21	9	0	0	0	30	13.82%
De 61 a 70 años	6	1	0	0	0	7	3.23%
De 70 a mas	0	0	0	0	0	0	0.00%
Total	119	94	4	0	0	217	100.00%
%	54.84%	43.32%	1.84%	0.00%	0.00%	100.00%	

Figura 16

¿Considera Importante la realización de actividades educativas (actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la Cooperativa) dirigidas a los asociados de la Cooperativa?

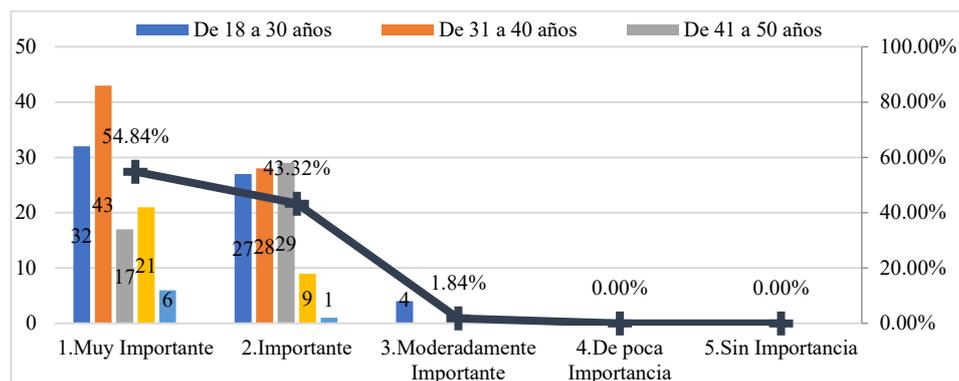


Tabla 16

¿Considera importante que la Cooperativa contribuya con el desarrollo de su comunidad?

Rango de Edad	1. Muy Importante	2. Importante	3. Moderadamente Importante	4. De poca Importancia	5. Sin Importancia	Total	%
De 18 a 30 años	43	20				63	29.03%
De 31 a 40 años	57	14				71	32.72%
De 41 a 50 años	32	14				46	21.20%
De 51 a 60 años	27	3				30	13.82%
De 61 a 70 años	7					7	3.23%
De 70 a mas						0	0.00%
Total	166	51	0	0	0	217	100.00%
%	76.50%	23.50%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	

Figura 17

¿Considera importante que la Cooperativa contribuya con el desarrollo de su comunidad?

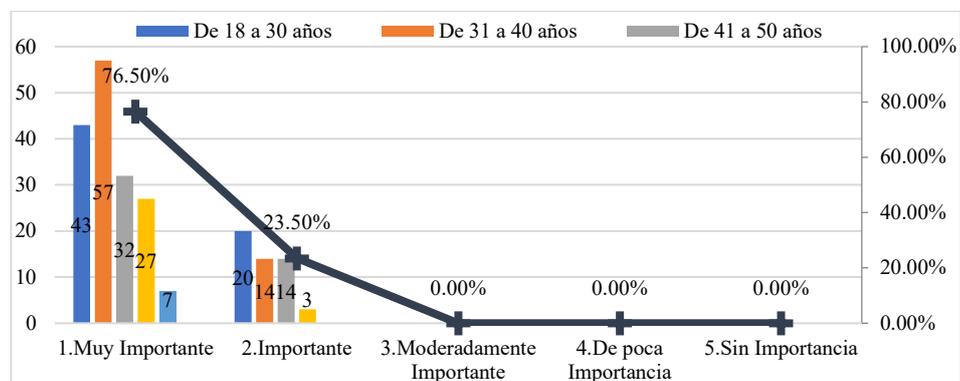


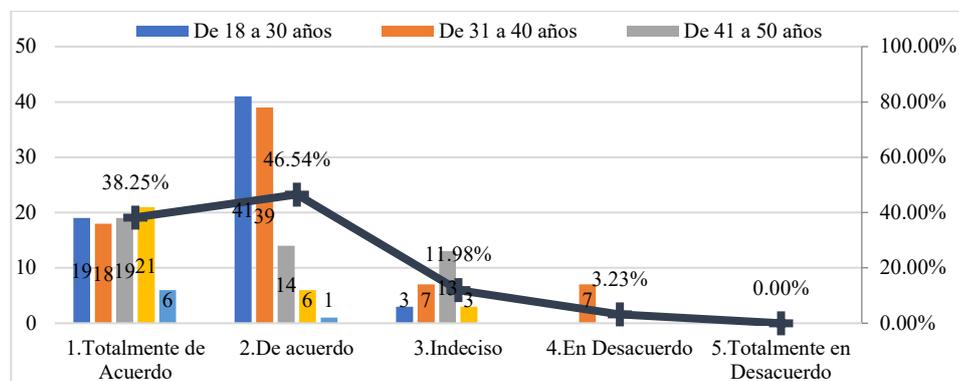
Tabla 17

¿Está de acuerdo con la contribución que realizó la cooperativa para el desarrollo de su comunidad?

Rango de Edad	1.Totalmente de Acuerdo	2.De acuerdo	3.Indeciso	4.En Desacuerdo	5.Totalmente en Desacuerdo	Total	%
De 18 a 30 años	19	41	3			63	29.03%
De 31 a 40 años	18	39	7	7		71	32.72%
De 41 a 50 años	19	14	13			46	21.20%
De 51 a 60 años	21	6	3			30	13.82%
De 61 a 70 años	6	1				7	3.23%
De 70 a mas						0	0.00%
Total	83	101	26	7	0	217	100.00%
%	38.25%	46.54%	11.98%	3.23%	0.00%	100.00%	

Figura 18

¿Está de acuerdo con la contribución que realizó la cooperativa para el desarrollo de su comunidad?



4.3.2 Análisis de la Variable Dependiente: Gestión Administrativa - Financiera

A) Respecto a la Gestión Financiera relacionada a la gestión de la liquidez.

La asignación de un presupuesto que asegure la disponibilidad del recurso económico para la ejecución de actividades y prácticas de Responsabilidad Social Empresarial puede establecer la diferencia entre el éxito o el fracaso en su implementación, para los encuestados solo el 58.53% está de acuerdo y totalmente de acuerdo en que se encuentra establecido dicho presupuesto, un porcentaje considerable (29.95%) desconoce que este presupuesto pudiera estar establecido y un 11.52% considera que no existe.

Estos resultados demuestran que las cooperativas de ahorro y crédito tienen una necesidad y obligación de establecer una adecuada gestión de liquidez que le permita asegurar o afrontar la implementación de la Responsabilidad Social

Empresarial y define claramente su influencia y relación directa para el logro de este objetivo.

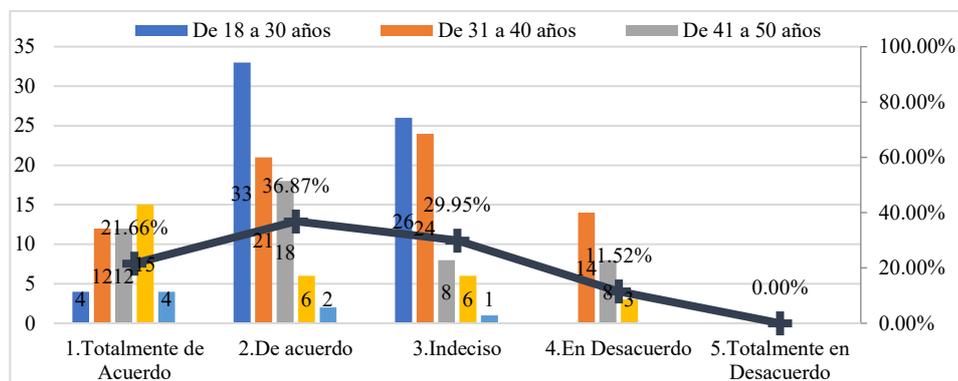
Tabla 18

¿Considera que la Cooperativa tiene establecido un presupuesto específico para el desarrollo de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?

Rango de Edad	1.Totalmente de Acuerdo	2.De acuerdo	3.Indeciso	4.En Desacuerdo	5.Totalmente en Desacuerdo	Total	%
De 18 a 30 años	4	33	26			63	29.03%
De 31 a 40 años	12	21	24	14		71	32.72%
De 41 a 50 años	12	18	8	8		46	21.20%
De 51 a 60 años	15	6	6	3		30	13.82%
De 61 a 70 años	4	2	1			7	3.23%
De 70 a mas						0	0.00%
Total	47	80	65	25	0	217	100.00%
%	21.66%	36.87%	29.95%	11.52%	0.00%	100.00%	

Figura 19

¿Considera que la Cooperativa tiene establecido un presupuesto específico para el desarrollo de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?



B) Respecto a la Gestión Financiera relacionada a la Gestión de los Estados Financieros.

Los estados financieros reflejan los resultados de una adecuada gestión financiera a través del uso adecuado de los recursos financieros que permiten obtener resultados óptimos para las cooperativas de ahorro y crédito, es por ello que el 100% de los encuestados coincide en estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que se debe de medir el impacto de las prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial a través de la gestión de los estados financieros. Ahora bien, solo un porcentaje menor al de la mitad (39.63%) considera que no existen actualmente mecanismos de medición del impacto que tiene en la organización la implementación de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, un 55.3% desconoce que estos mecanismos existan y 5.07% está de acuerdo en que estos mecanismos de medición no existen.

Lo anteriormente identificado se refleja en lo que los encuestados consideran como un logro en la reducción de gastos generados por el consumo de energía eléctrica, agua y otros insumos debido a que solo el 40.1% está de acuerdo haber conseguido tal reducción, importante es indicar que el 59.9% desconoce que dicha reducción se esté llevando a cabo o que no se haya logrado finalmente, ya que ante la consulta respecto a la frecuencia con la que se mide actualmente el impacto de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial solo el 28.57% considera estar de acuerdo en que esta medición se lleve a cabo con una frecuencia considerable, más un porcentaje mucho mayor (71.43%) considera que esta práctica de medición se realiza ocasionalmente, raramente o simplemente no se realiza.

Como se conceptualizo anteriormente el Balance Social es considerada una herramienta de la Responsabilidad Social

Empresarial y esta se implementa como parte de los estados financieros y ante la consulta se identificó que un 45.62% considera estar de acuerdo en que esta herramienta se encuentra implementada como parte de los estados financieros de las cooperativas de ahorro y crédito y un porcentaje mayor (54.37%) desconoce o simplemente no está de acuerdo en que dicha herramienta se encuentre implementada actualmente. Ahora bien, si es cierto que la gran mayoría (98.16%) considere estar de acuerdo en que la implementación de dicha herramienta es importante y muy importante para la gestión financiera de las cooperativas de ahorro y crédito como parte de las herramientas utilizadas en la gestión de los estados financieros siendo unánime (100%) su posición respecto a estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la implementación de esta herramienta beneficiaría a las cooperativas de ahorro y crédito para una adecuada gestión financiera.

Ante los resultados obtenidos se identifica la valoración de la Responsabilidad Social Empresarial a través de la gestión de los estados financieros con relación directa en su implementación.

Tabla 19

¿Considera que en el último año la Cooperativa ha logrado reducir los gastos en Consumo de los Servicios de Luz, Agua u otros insumos debido al desarrollo de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?

Rango de Edad	1.Totalmente de Acuerdo	2.De acuerdo	3.Indeciso	4.En Desacuerdo	5.Totalmente en Desacuerdo	Total	%
De 18 a 30 años	4	26	29	4		63	29.03%
De 31 a 40 años	7	8	42	14		71	32.72%
De 41 a 50 años		25	21			46	21.20%
De 51 a 60 años	7	6	17			30	13.82%
De 61 a 70 años	2	2	3			7	3.23%
De 70 a mas						0	0.00%
Total	20	67	112	18	0	217	100.00%
%	9.22%	30.88%	51.61%	8.29%	0.00%		

Figura20

¿Considera que en el último año la Cooperativa a logrado reducir los gastos en Consumo de los Servicios de Luz, Agua u otros insumos debido al desarrollo de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?

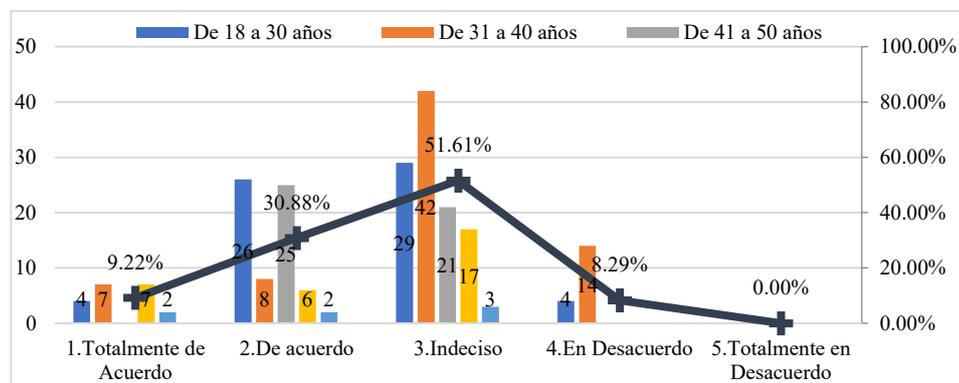


Tabla 20

¿Considera que la Cooperativa debe medir el impacto de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?

Rango de Edad	1.Totalmente de Acuerdo	2.De acuerdo	3.Indeciso	4.En Desacuerdo	5.Totalmente en Desacuerdo	Total	%
De 18 a 30 años	15	48				63	29.03%
De 31 a 40 años	31	40				71	32.72%
De 41 a 50 años	13	33				46	21.20%
De 51 a 60 años	21	9				30	13.82%
De 61 a 70 años	5	2				7	3.23%
De 70 a mas						0	0.00%
Total	85	132	0	0	0	217	100.00%
%	39.17%	60.83%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	

Figura 21

¿Considera que la Cooperativa debe medir el impacto de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?

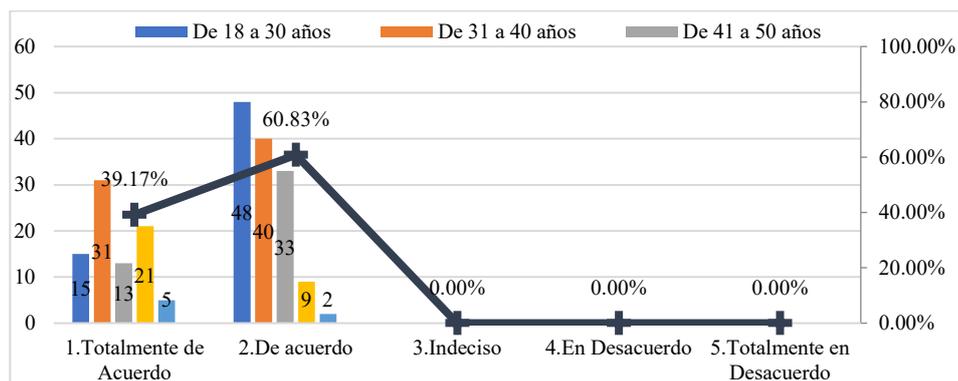


Tabla 21

¿Existen mecanismos de medición del impacto de las Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?

Rango de Edad	1.Totalmente de Acuerdo	2.De acuerdo	3.Indeciso	4.En Desacuerdo	5.Totalmente en Desacuerdo	Total	%
De 18 a 30 años	4	30	25		4	63	29.03%
De 31 a 40 años	7	14	43	7		71	32.72%
De 41 a 50 años		23	23			46	21.20%
De 51 a 60 años		6	24			30	13.82%
De 61 a 70 años		2	5			7	3.23%
De 70 a mas						0	0.00%
Total	11	75	120	7	4	217	100.00%
%	5.07%	34.56%	55.30%	3.23%	1.84%	100.00%	

Figura 22

¿Existen mecanismos de medición del impacto de las Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?

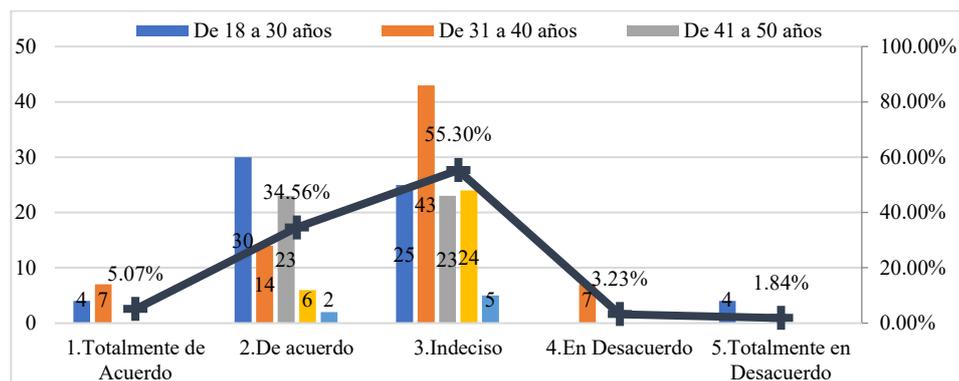


Tabla 22

¿Con que frecuencia considera usted se mide el impacto de las Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?

Rango de Edad	1.Muy Frecuente	2.Frecuente	3.Ocasionalmente	4.Raramente	5.Nunca	Total	%
De 18 a 30 años	4	26	17	12	4	63	29.03%
De 31 a 40 años		20	30	7	14	71	32.72%
De 41 a 50 años		11	35			46	21.20%
De 51 a 60 años			30			30	13.82%
De 61 a 70 años		1	6			7	3.23%
De 70 a mas						0	0.00%
Total	4	58	118	19	18	217	100.00%
%	1.84%	26.73%	54.38%	8.76%	8.29%	100.00%	

Figura 23

¿Con que frecuencia considera usted se mide el impacto de las Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?

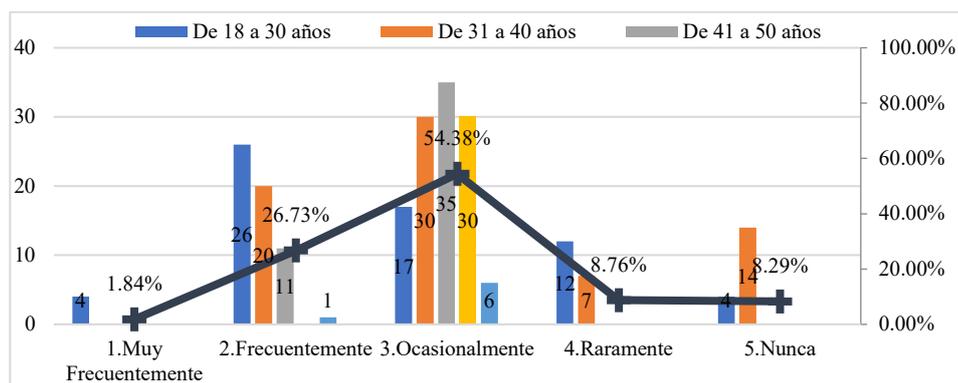


Tabla 23

¿Considera que existe implementado el Balance Social como herramienta de la Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?

Rango de Edad	1.Totalmente de Acuerdo	2.De acuerdo	3.Indeciso	4.En Desacuerdo	5.Totalmente en Desacuerdo	Total	%
De 18 a 30 años		31	28		4	63	29.03%
De 31 a 40 años		20	37	7	7	71	32.72%
De 41 a 50 años		33	5	8		46	21.20%
De 51 a 60 años		12	15	3		30	13.82%
De 61 a 70 años		3	4			7	3.23%
De 70 a mas						0	0.00%
Total	0	99	89	18	11	217	100.00%
%	0.00%	45.62%	41.01%	8.29%	5.07%		100.00%

Figura 24

¿Considera que existe implementado el Balance Social como herramienta de la Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?

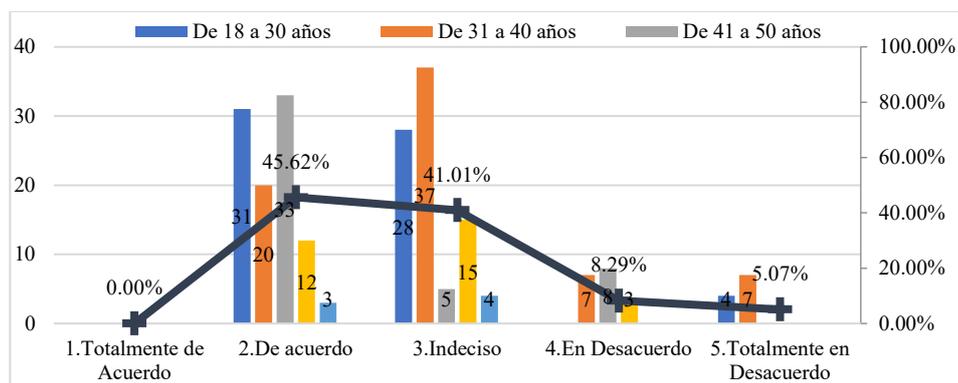


Tabla 24

¿Considera importante se proceda con la implementación del Balance Social como herramienta de la Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?

Rango de Edad	1.Muy Importante	2.Importante	3.Moderadamente Importante	4.De poca Importancia	5.Sin Importancia	Total	%
De 18 a 30 años	18	41	4			63	29.03%
De 31 a 40 años	25	46				71	32.72%
De 41 a 50 años	5	41				46	21.20%
De 51 a 60 años		30				30	13.82%
De 61 a 70 años	1	6				7	3.23%
De 70 a mas						0	0.00%
Total	49	164	4	0	0	217	100.00%
%	22.58%	75.58%	1.84%	0.00%	0.00%	100.00%	

Figura 25

¿Considera importante se proceda con la implementación del Balance Social como herramienta de la Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?

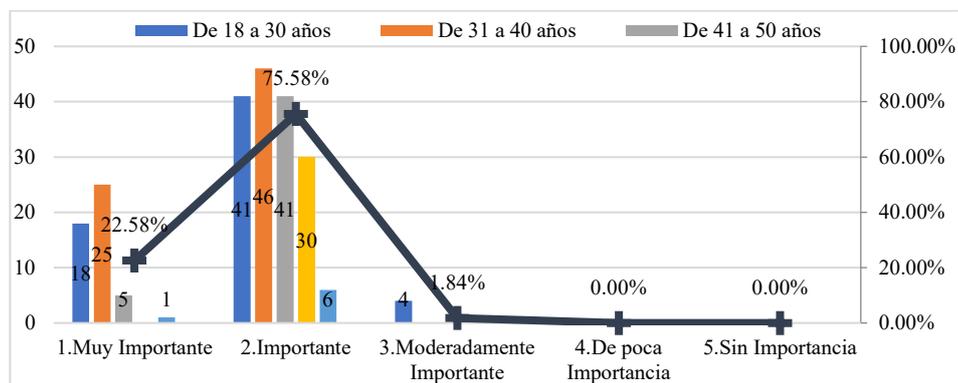


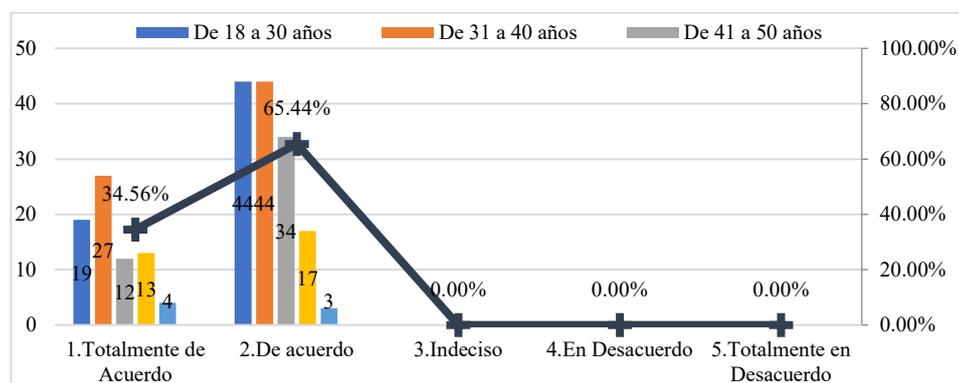
Tabla 25

¿Considera que el Balance Social como herramienta de la Responsabilidad Social Empresarial Beneficia a la Gestión Financiera de la Cooperativa?

Rango de Edad	1.Totalmente de Acuerdo	2.De acuerdo	3.Indeciso	4.En Desacuerdo	5.Totalmente en Desacuerdo	Total	%
De 18 a 30 años	19	44				63	29.03%
De 31 a 40 años	27	44				71	32.72%
De 41 a 50 años	12	34				46	21.20%
De 51 a 60 años	13	17				30	13.82%
De 61 a 70 años	4	3				7	3.23%
De 70 a mas						0	0.00%
Total	75	142	0	0	0	217	100.00%
%	34.56%	65.44%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	

Figura 26

¿Considera que el Balance Social como herramienta de la Responsabilidad Social Empresarial Beneficia a la Gestión Financiera de la Cooperativa?



C) Respecto a la Gestión Administrativa relacionada a las Estrategias Empresariales.

Los resultados identifican que menor de la mitad (46.09%) de los encuestados consideran estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que las cooperativas de ahorro y crédito cuentan con una estrategia integral definida y vigente de Responsabilidad Social Empresarial y un porcentaje ligeramente mayor (53.92%) desconocen que esta estrategia exista o no está de acuerdo con su existencia. Al respecto los encuestados también en un porcentaje mayor a la mitad consideran no estar de acuerdo o desconocer que se tomen en consideración o se integren sus aportaciones para la definición de una estrategia integral de Responsabilidad Social Empresarial en las cooperativas de ahorro y crédito.

Existe estrecha relación que pueden tener las estrategias empresariales definidas en el marco de una adecuada gestión administrativa para una adecuada valoración e implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en las cooperativas de ahorro y crédito.

Tabla 26

¿Considera que la Cooperativa cuenta con una estrategia integral de Responsabilidad Social Empresarial (a través de objetivos y metas definidas a alcanzar durante su ejercicio en el marco de la RSE) definida y vigente?

Rango de Edad	1.Totalmente de Acuerdo	2.De acuerdo	3.Indeciso	4.En Desacuerdo	5.Totalmente en Desacuerdo	Total	%
De 18 a 30 años	12	36	11		4	63	29.03%
De 31 a 40 años	6	15	29	14	7	71	32.72%
De 41 a 50 años		23	15	8		46	21.20%
De 51 a 60 años		6	21	3		30	13.82%
De 61 a 70 años	1	1	5			7	3.23%
De 70 a mas						0	0.00%
Total	19	81	81	25	11	217	100.00%
%	8.76%	37.33%	37.33%	11.52%	5.07%		

Figura 27

¿Considera que la Cooperativa cuenta con una estrategia integral de Responsabilidad Social Empresarial (a través de objetivos y metas definidas a alcanzar durante su ejercicio en el marco de la RSE) definida y vigente?

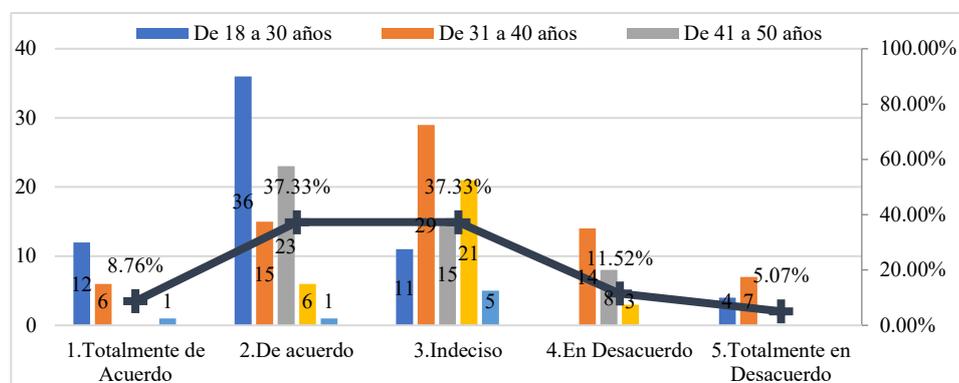


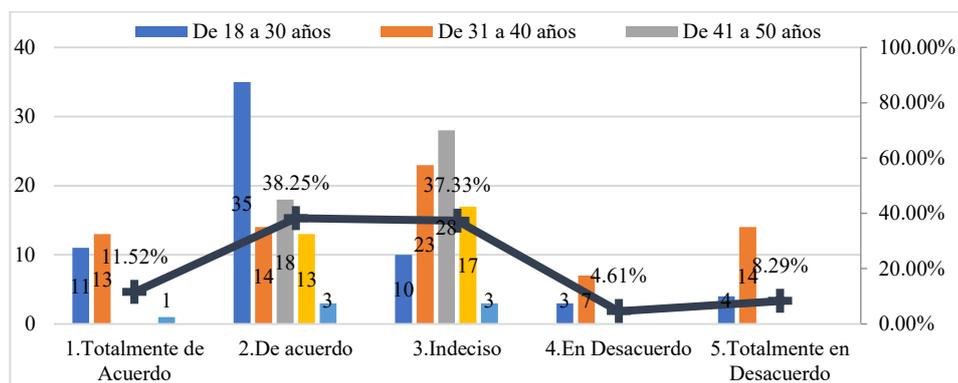
Tabla 27

¿Considera que se integran los aportes de los colaboradores en la definición de Estrategias de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?

Rango de Edad	1.Totalmente de Acuerdo	2.De acuerdo	3.Indeciso	4.En Desacuerdo	5.Totalmente en Desacuerdo	Total	%
De 18 a 30 años	11	35	10	3	4	63	29.03%
De 31 a 40 años	13	14	23	7	14	71	32.72%
De 41 a 50 años		18	28			46	21.20%
De 51 a 60 años		13	17			30	13.82%
De 61 a 70 años	1	3	3			7	3.23%
De 70 a mas						0	0.00%
Total	25	83	81	10	18	217	100.00%
%	11.52%	38.25%	37.33%	4.61%	8.29%		

Figura 28

¿Considera que se integran los aportes de los colaboradores en la definición de Estrategias de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?



D) Respecto a la Gestión Administrativa relacionada a las Políticas Organizacionales.

Menos de la mitad de los encuestados (47.93%) considera estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que existen políticas vigentes relacionadas a la Responsabilidad Social Empresarial definidas dentro de las políticas generales de gobierno de las cooperativas de ahorro y crédito y un porcentaje mayor (52.07%) desconoce o no esta de acuerdo en que estas políticas existan. Ahora bien, un porcentaje mayor (74.20%) considera que dichas políticas se definen o revisan solo ocasionalmente, raramente o nunca lo hacen y solo un pequeño porcentaje (25.80) considera que si son revisadas o definidas frecuentemente.

Los resultados demuestran la influencia que ejerce la definición de políticas organizacionales como parte de la gestión administrativa sobre la valoración e implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en las cooperativas de ahorro y crédito.

Tabla 28

¿Existen Políticas vigentes relacionadas a la Responsabilidad Social Empresarial dentro de las Políticas Generales de Gobierno de la Cooperativa?

Rango de Edad	1.Totalmente de Acuerdo	2.De acuerdo	3.Indeciso	4.En Desacuerdo	5.Totalmente en Desacuerdo	Total	%
De 18 a 30 años	4	37	14	4	4	63	29.03%
De 31 a 40 años	6	22	29	7	7	71	32.72%
De 41 a 50 años		18	20	8		46	21.20%
De 51 a 60 años	7	6	14	3		30	13.82%
De 61 a 70 años	2	2	3			7	3.23%
De 70 a mas						0	0.00%
Total	19	85	80	22	11	217	100.00%
%	8.76%	39.17%	36.87%	10.14%	5.07%	100.00%	

Figura 29

¿Existen Políticas vigentes relacionadas a la Responsabilidad Social Empresarial dentro de las Políticas Generales de Gobierno de la Cooperativa?

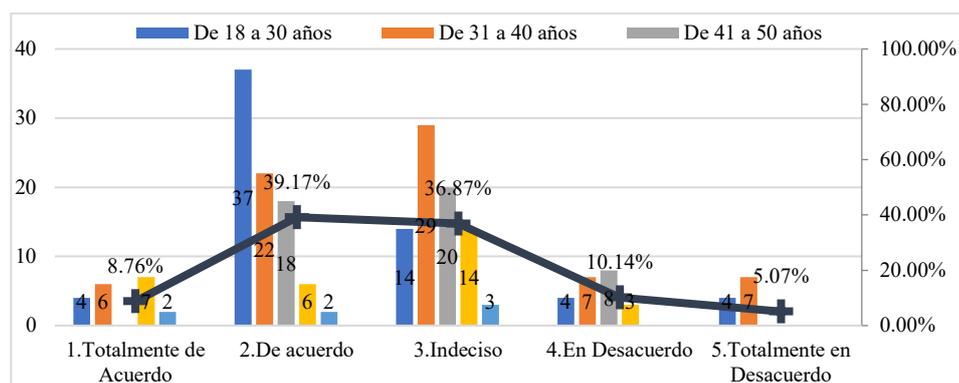


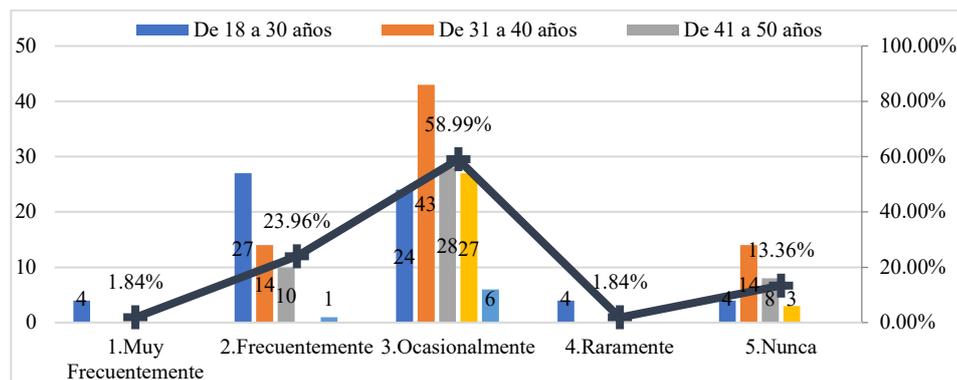
Tabla 29

¿Con que frecuencia se definen o revisan las Políticas relacionadas a la Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?

Rango de Edad	1. Muy Frecuente	2. Frecuente	3. Ocasionalmente	4. Raramente	5. Nunca	Total	%
De 18 a 30 años	4	27	24	4	4	63	29.03%
De 31 a 40 años		14	43		14	71	32.72%
De 41 a 50 años		10	28		8	46	21.20%
De 51 a 60 años			27		3	30	13.82%
De 61 a 70 años		1	6			7	3.23%
De 70 a más						0	0.00%
Total	4	52	128	4	29	217	100.00%
%	1.84%	23.96%	58.99%	1.84%	13.36%	100.00%	

Figura 30

¿Con que frecuencia se definen o revisan las Políticas relacionadas a la Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?



E) Respeto a la Gestión Administrativa relacionada a los Recursos Humanos.

En cuanto a las políticas de Responsabilidad Social Empresarial relacionadas a la prestación de servicios sociales tales como educación, transporte, salud, seguros u otros prestados por la cooperativa hacia sus colaboradores el 60.83% considera estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que dichas políticas existen, un 27.65% está indeciso respecto a su existencia y un 11.52% considera que no existen.

Los servicios que las cooperativas brindan o puedan brindar a sus colaboradores y directivos deben estar enmarcados o definidos en políticas claras que permitan valorar e implementar la Responsabilidad Social Empresarial a través de la adecuada gestión del recurso humano asegurando su integración y participación activa demostrando claramente los beneficios que genera su implementación para los colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito.

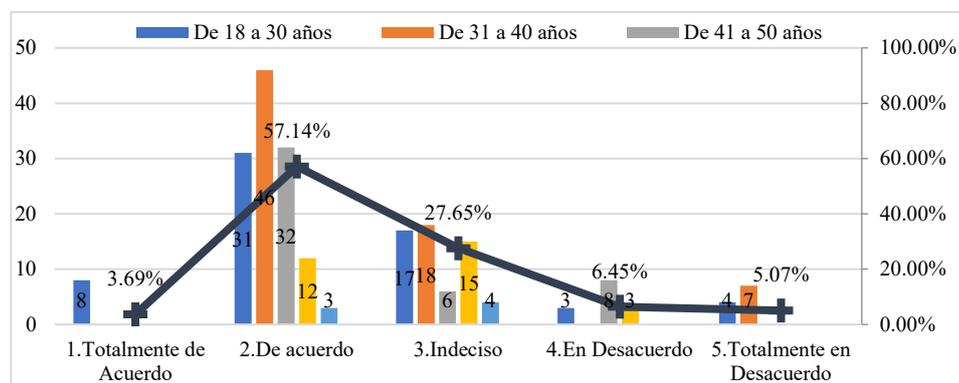
Tabla 30

¿Existen Políticas de Responsabilidad Social Empresarial dirigidas a los Colaboradores (relacionadas a la prestación de servicios sociales tales como educación, transporte, salud, seguros u otros) de la Cooperativa?

Rango de Edad	1.Totalmente de Acuerdo	2.De acuerdo	3.Indeciso	4.En Desacuerdo	5.Totalmente en Desacuerdo	Total	%
De 18 a 30 años	8	31	17	3	4	63	29.03%
De 31 a 40 años		46	18		7	71	32.72%
De 41 a 50 años		32	6	8		46	21.20%
De 51 a 60 años		12	15	3		30	13.82%
De 61 a 70 años		3	4			7	3.23%
De 70 a mas						0	0.00%
Total	8	124	60	14	11	217	100.00%
%	3.69%	57.14%	27.65%	6.45%	5.07%	100.00%	

Figura 31

¿Existen Políticas de Responsabilidad Social Empresarial dirigidas a los Colaboradores (relacionadas a la prestación de servicios sociales tales como educación, transporte, salud, seguros u otros) de la Cooperativa?



4.4 PRUEBA ESTADÍSTICA

Considerando que la investigación propone la relación entre dos variables, se precisa de ejecutar una prueba de correlación.

Tabla 31

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	217	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	217	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 32

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,885	,878	30

De acuerdo a lo obtenido, se tiene una fiabilidad del 88.5% del instrumento, lo cual representa un buen resultado para poder obtener conclusiones en la aplicación del cuestionario respecto a las hipótesis planteadas.

Tabla 33

Estadísticas de elemento de resumen

		Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de	elemento	3,488	2,207	4,521	2,313	2,048	,425	30
Varianzas de	elemento	,523	,181	1,065	,885	5,898	,078	30

Tabla 34

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
IDI.1	100,58	102,218	,534	.	,880
IDI.2	100,45	101,036	,582	.	,879
IDI.3	101,90	105,434	,335	.	,883
IDI.4	101,89	105,043	,356	.	,883
IDI.5	100,21	105,693	,158	.	,887
IDI.6	100,87	103,413	,202	.	,889
IDE.1	101,02	97,513	,726	.	,875
IDE.2	100,99	97,866	,670	.	,876
IDE.3	100,13	106,570	,155	.	,886
IDE.4	101,98	104,444	,407	.	,882
IDE.5	102,07	105,870	,223	.	,885
IDE.6	100,65	102,786	,369	.	,883
IDE.7	101,30	99,314	,538	.	,879
IDE.8	100,28	107,090	,105	.	,887
IDE.9	102,12	106,822	,133	.	,886
IDE.10	101,89	105,617	,318	.	,884
IDE.11	100,46	99,944	,521	.	,879
DGF.1	100,97	96,818	,588	.	,877
DGF.2	101,24	101,380	,425	.	,881
DGF.3	100,26	106,333	,199	.	,885
DGF.4	101,28	104,868	,218	.	,886
DGF.5	101,60	98,398	,544	.	,879
DGF.6	101,38	97,839	,621	.	,877
DGF.7	102,45	109,748	-,146	.	,890
DGF.8	100,31	107,076	,129	.	,886
DGA.1	101,32	94,507	,698	.	,874
DGA.2	101,25	96,986	,518	.	,880
DGA.3	101,29	93,327	,774	.	,872
DGA.4	101,66	95,567	,666	.	,875
DGA.5	101,18	96,386	,668	.	,875

De acuerdo a la tabla anterior, tras la eliminación de alguna de las preguntas del instrumento, el coeficiente de alfa Cronbach no se eleva de

manera considerable, por lo cual se mantienen las 30 preguntas del cuestionario.

4.5 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

4.5.1 Comprobación de la Hipótesis General

Se formulan las siguientes hipótesis estadísticas:

Hipótesis Nula H0: No existe relación entre el conocimiento y aplicación adecuado de la responsabilidad social empresarial y el balance social con respecto a la gestión administrativa – financiera de las cooperativas de ahorro y crédito del sur del Perú, año 2019.

Hipótesis Alternativa H1: Existe relación entre el conocimiento y aplicación adecuado de la responsabilidad social empresarial y el balance social con respecto a la gestión administrativa – financiera de las cooperativas de ahorro y crédito del sur del Perú, año 2019.

Tabla 35

Resumen del procesamiento de casos – Hipótesis General

	Válidos		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
VAR_INDEP *	217	100,0%	0	0,0%	217	100,0%
VAR DEP						

Tabla 36

Tabla cruzada VAR_INDEP*VAR_DEP

		Gestión Administrativa Financiera			Total	
		Baja	Media	Alta		
Responsabilidad social empresarial y el Balance Social	Baja	Recuento	22	25	10	57
		% del total	10,1%	11,5%	4,6%	26,3%
	Media	Recuento	15	82	9	106
		% del total	6,9%	37,8%	4,1%	48,8%
	Alta	Recuento	0	35	19	54
		% del total	0,0%	16,1%	8,8%	24,9%
Total	Recuento	37	142	38	217	
	% del total	17,1%	65,4%	17,5%	100,0%	

Tabla 37

Pruebas de hipótesis general

		Gestión administrativa Financiera	
Rho de Spearman	Responsabilidad social	Coefficiente de correlación	0,545**
	empresarial y el	Sig. (bilateral)	0,000
	Balance Social	N	217

En la Tabla 37 se presentan los resultados de la prueba de hipótesis realizada entre la gestión administrativa financiera y la responsabilidad social empresarial utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. Se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,545; lo cual indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. El valor de p asociado fue de 0,000, lo cual es menor a 0,05

y sugiere que la correlación observada es estadísticamente significativa. El análisis se basó en un total de 217 observaciones.

En consecuencia, rechazamos la hipótesis nula planteada y aceptamos la hipótesis alterna que evidencia que, la responsabilidad social empresarial y el balance social se relacionan significativamente con la gestión administrativa financiera en las cooperativas de ahorro y crédito del sur del Perú, 2019.

4.5.2 Comprobación de la Hipótesis Específica A

Se formulan las siguientes hipótesis estadísticas:

Hipótesis Nula H0: No existe relación entre en el conocimiento adecuado de la alta dirección de las cooperativas de ahorro y crédito del sur del Perú respecto a la responsabilidad social empresarial y el balance social.

Hipótesis Alterna H1: Existe relación entre en el conocimiento adecuado de la alta dirección de las cooperativas de ahorro y crédito del sur del Perú respecto a la responsabilidad social empresarial y el balance social.

Tabla 38

Resumen del procesamiento de casos – Hipótesis Específica A

		Casos					
		Válidos		Perdidos		Total	
		N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HA	*	217	100,0%	0	0,0%	217	100,0%
VAR	DEP						

Tabla 39

Tabla cruzada HA*VAR_DEP

		Responsabilidad social empresarial			Total	
		Baja	Media	Alta		
conocimiento adecuado de la alta dirección	Baja	Recuento	39,00	4,00	0,00	43,00
		% del total	17,97%	1,84%	0,00%	19,82%
	Media	Recuento	18,00	88,00	20,00	126,00
		% del total	8,29%	40,55%	9,22%	58,06%
	Alta	Recuento	0,00	14,00	34,00	48,00
		% del total	0,00%	6,45%	15,67%	22,12%
Total	Recuento	57,00	106,00	54,00	217,00	
	% del total	26,27%	48,85%	24,88%	100,00%	
		Balance social			Total	
		Baja	Media	Alta		
conocimiento adecuado de la alta dirección	Baja	Recuento	26,00	17,00	0,00	43,00
		% del total	11,98%	7,83%	0,00%	19,82%
	Media	Recuento	11,00	105,00	10,00	126,00
		% del total	5,07%	48,39%	4,61%	58,06%
	Alta	Recuento	0,00	20,00	28,00	48,00
		% del total	0,00%	9,22%	12,90%	22,12%
Total	Recuento	37,00	142,00	38,00	217,00	
	% del total	17,05%	65,44%	17,51%	100,00%	

Estos datos presentan una tabla que muestra la distribución de la responsabilidad social empresarial y el balance social en una empresa. La tabla está dividida en tres categorías: baja, media y alta, tanto para la responsabilidad social empresarial como para el balance social. Los números en la tabla representan la cantidad de casos en cada categoría.

En cuanto al conocimiento adecuado de la alta dirección se observa que cuando se encuentra un nivel bajo con 19,82%, la responsabilidad social empresarial alcanza un nivel bajo del 17,97%, un 1,84% en el nivel medio y 0,00% en el nivel alto.

En cuanto al conocimiento adecuado de la alta dirección se observa que cuando se encuentra un nivel medio con 58,06%, la

responsabilidad social empresarial alcanza un nivel bajo del 8,29%, un 40,55% en el nivel medio y 9,22% en el nivel alto.

En cuanto al conocimiento adecuado de la alta dirección se observa que cuando se encuentra un nivel alto con 22,12%, la responsabilidad social empresarial alcanza un nivel bajo del 0,00%, un 6,45% en el nivel medio y 15,67% en el nivel alto.

Tabla 40

Pruebas de Rho de Spearman – Hipótesis Específica A

			Responsabilidad social empresarial	Balance social
Rho de Spearman	Conocimiento adecuado de la Alta Dirección	Coefficiente de correlación	0,896**	0,792**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	217	217

Los resultados de las pruebas de Rho de Spearman en la Tabla 40 revelan una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social empresarial y el balance social, específicamente en relación con el conocimiento adecuado de la Alta Dirección. Se obtiene un coeficiente de correlación de 0,896** para la responsabilidad social empresarial y 0,792** para el balance social, ambos con valores de significancia de 0,000. Estos hallazgos sugieren que existe una relación estrecha entre ambas variables, respaldando la hipótesis específica A. Cabe destacar que el tamaño de la muestra para ambas correlaciones es de 217 casos.

4.5.3 Comprobación de la Hipótesis Específica B

Se formulan las siguientes hipótesis estadísticas:

Hipótesis Nula H0: No existe relación entre en el conocimiento adecuado de la alta dirección de las cooperativas de ahorro y crédito del sur del Perú respecto a los beneficios de la implementación de la responsabilidad social empresarial.

Hipótesis Alterna H1: Existe relación entre en el conocimiento adecuado de la alta dirección de las cooperativas de ahorro y crédito del sur del Perú respecto a los beneficios de la implementación de la responsabilidad social empresarial.

Tabla 41

Resumen del procesamiento de casos – Hipótesis Específica B

		Casos					
		Válidos		Perdidos		Total	
		N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HB	*	217	100,0%	0	0,0%	217	100,0%
VAR_DEP							

Tabla 42

Tabla cruzada HB*VAR_DEP

		Beneficios de la Responsabilidad social empresarial				Total
		Baja	Media	Alta		
		Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	
Conocimiento de la alta dirección	Baja	Recuento	22,00	15,00	0,00	37,00
		% del total	10,14%	6,91%	0,00%	17,05%
	Media	Recuento	25,00	82,00	26,00	133,00
		% del total	11,52%	37,79%	11,98%	61,29%
	Alta	Recuento	10,00	9,00	28,00	47,00
		% del total	4,61%	4,15%	12,90%	21,66%
Total		Recuento	57,00	106,00	54,00	217,00
		% del total	26,27%	48,85%	24,88%	100,00%

Tabla 43

Pruebas de Rho de Spearman – Hipótesis Específica B

		Beneficios de la Responsabilidad social empresarial	
Rho de Spearman	Conocimiento de la Alta Dirección	Coefficiente de correlación	0,930**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	217

La Tabla 43 muestra los resultados de las pruebas de Rho de Spearman para la hipótesis específica B, que analiza la correlación entre el Conocimiento de la Alta Dirección y los beneficios de la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial. Se encuentra una fuerte correlación positiva y significativa con un coeficiente de correlación de 0,930** y un valor de significancia de 0,000. Estos resultados indican que existe una relación estrecha entre el Conocimiento de la Alta Dirección y los beneficios de la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial. La muestra utilizada en esta prueba consistió en 217 casos.

4.5.4 Comprobación de la Hipótesis Específica C

Se formulan las siguientes hipótesis estadísticas:

Hipótesis Nula H0: No existe relación entre en el conocimiento adecuado de los colaboradores que laboran en las cooperativas de ahorro y crédito del sur del Perú respecto a los beneficios de la implementación de la responsabilidad social empresarial.

Hipótesis Alternativa H1: Existe relación entre en el conocimiento adecuado de los colaboradores que laboran en las cooperativas de

ahorro y crédito del sur del Perú respecto a los beneficios de la implementación de la responsabilidad social empresarial.

Tabla 44

Resumen del procesamiento de casos – Hipótesis Específica C

		Casos					
		Válidos		Perdidos		Total	
		N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HC	*	217	100,0%	0	0,0%	217	100,0%
VAR_DEP							

Tabla 45

Tabla cruzada HC*VAR_DEP

		Responsabilidad social empresarial				Total
		Baja	Media	Alta		
		Recuento				
Conocimiento adecuado de los colaboradores	Baja	Recuento	41,00	4,00	0,00	45,00
		% del total	18,89%	1,84%	0,00%	20,74%
	Media	Recuento	16,00	97,00	20,00	133,00
		% del total	7,37%	44,70%	9,22%	61,29%
	Alta	Recuento	0,00	5,00	34,00	39,00
		% del total	0,00%	2,30%	15,67%	17,97%
Total	Recuento	57,00	106,00	54,00	217,00	
	% del total	26,27%	48,85%	24,88%	100,00%	

Tabla 46

Pruebas de Rho de Spearman – Hipótesis Específica C

Rho de Spearman	Conocimiento adecuado colaboradores	Responsabilidad social empresarial	
		Coefficiente de correlación	0,954**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	217

La Tabla 46 muestra los resultados de las pruebas de Rho de Spearman para la hipótesis específica C, que examina la correlación entre la responsabilidad social empresarial y el conocimiento adecuado de los colaboradores. Se observa una fuerte correlación positiva y significativa, con un coeficiente de correlación de 0,954** y un valor de significancia de 0,000. Estos hallazgos sugieren que existe una relación sólida entre la responsabilidad social empresarial y el conocimiento adecuado de los colaboradores. El tamaño de la muestra utilizado en este análisis fue de 217 casos.

4.5.5 Comprobación de la Hipótesis Específica D

Se formulan las siguientes hipótesis estadísticas:

Hipótesis Nula H0: No existe relación entre el conocimiento de la alta dirección y los colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito del sur del Perú sobre el impacto que se registra en la gestión administrativa-financiera respecto a la existencia de un modelo de balance social adecuado.

Hipótesis Alternativa H1: Existe relación entre el conocimiento de la alta dirección y los colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito del sur del Perú sobre el impacto que se registra en la gestión administrativa-financiera respecto a la existencia de un modelo de balance social adecuado.

Tabla 47

Resumen del procesamiento de casos – Hipótesis Específica D

		Casos					
		Válidos		Perdidos		Total	
		N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HD	*	217	100,0%	0	0,0%	217	100,0%
VAR	DEP						

Tabla 48

Tabla cruzada HD*VAR_DEP

		Gestión administrativa			Total	
		Baja	Media	Alta		
Conocimiento de la alta dirección y los Colaboradores	Baja	Recuento	37,00	0,00	0,00	37,00
		% del total	17,05%	0,00%	0,00%	17,05%
	Media	Recuento	10,00	96,00	27,00	133,00
		% del total	4,61%	44,24%	12,44%	61,29%
	Alta	Recuento	0,00	0,00	47,00	47,00
		% del total	0,00%	0,00%	21,66%	21,66%
Total	Recuento	47,00	96,00	74,00	217,00	
	% del total	21,66%	44,24%	34,10%	100,00%	
		Gestión financiera			Total	
		Baja	Media	Alta		
Conocimiento de la alta dirección y los Colaboradores	Baja	Recuento	22,00	15,00	0,00	37,00
		% del total	10,14%	6,91%	0,00%	17,05%
	Media	Recuento	0,00	118,00	15,00	133,00
		% del total	0,00%	54,38%	6,91%	61,29%
	Alta	Recuento	0,00	9,00	38,00	47,00
		% del total	0,00%	4,15%	17,51%	21,66%
Total	Recuento	22,00	142,00	53,00	217,00	
	% del total	10,14%	65,44%	24,42%	100,00%	

Tabla 49

Pruebas de Rho de Spearman – Hipótesis Específica D

			Gestión administrativa	Gestión financiera
Rho de Spearman	Conocimiento de la alta dirección y los Colaboradores	Coefficiente de correlación	0,938**	0,848**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	217	217

La Tabla 49 presenta los resultados de las pruebas de Rho de Spearman para la hipótesis específica D, que evalúa la correlación entre el impacto en la gestión administrativa y la gestión financiera en relación al conocimiento de la alta dirección la de los colaboradores. Se observa una correlación positiva y significativa tanto para la gestión administrativa (coeficiente de correlación de 0,938**) como para la gestión financiera (coeficiente de correlación de 0,848**). Ambas correlaciones tienen un valor de significancia de 0,000, lo que indica una relación estadísticamente significativa. Estos resultados sugieren que existe una fuerte relación entre el conocimiento de la alta dirección y los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito respecto al impacto en la gestión administrativa y en la gestión financiera. La muestra utilizada para estas pruebas fue de 217 casos.

4.6 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los hallazgos muestran en líneas generales que existe relación entre en el conocimiento e implementación adecuado de la Responsabilidad Social Empresarial y el balance social respecto a la gestión administrativa – financiera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur del Perú.

Así mismo se ha demostrado que existe una relación significativa entre las variables, por lo que se puede deducir que la Responsabilidad Social Empresarial es una variable que tiene relación directa con respecto a la gestión administrativa – financiera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur del Perú.

Estos resultados tienen relación con investigaciones previas, tales como la de Irrarazabal, (2017) la cual tuvo como objetivo identificar y describir como se presenta la Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán de la ciudad del Cuzco y la que a diferencia del resultado obtenido en la presente investigación concluyo que existe un bajo nivel de Responsabilidad Social Empresarial en

la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán de la ciudad del Cuzco.

Por otro lado Aponte et al., (2018) el cual buscaba identificar las buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en el sector financiero concluyo que las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial tienen un efecto positivo sobre la percepción que los clientes, el mercado y en general tienen de la institución, conclusión que se relaciona con el resultado obtenido en la presente investigación, sin embargo difiere respecto a que en su estudio indica desconocer si existe un efecto positivo sobre la rentabilidad, al respecto esta investigación demuestra que existe una estrecha relación entre la RSE y la mejora de la gestión administrativa financiera lo que al final se puede traducir en rentabilidad.

En comparación con estudios e investigaciones llevadas a cabo en el plano internacional los resultados difieren de las realidades y resultados obtenidos en la investigación presentada en el IX Congreso RULESCOOP – 2015, estudio que buscaba conocer el grado de integración de la Responsabilidad Social Empresarial en la gestión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que operan en Chile y que concluyo que no tiene actualmente y no parece estar dentro de su agenda de corto plazo, el tema ambiental como una preocupación, no evalúan su impacto ni se proponen metas ambientales, por otro lado no es necesario tener manuales o programas de Responsabilidad Social Empresarial para tener prácticas sostenibles.

Otra investigación publicada en la Revista Ecuatoriana de Ciencia UNEMI la misma que buscaba conocer el grado de conocimiento de los socios y directivos con respecto a la Gestión Social como marco del entendimiento y aplicación para una práctica social adecuada de acuerdo a los principios del cooperativismo internacional y que concluye que para una mejor práctica solidaria, las Cooperativas de Ahorro y Crédito deben generar equilibrio entre la gestión financiera y la gestión social, resultado que se relacionada a los resultados de nuestra investigación en la que se identifica la

relación directa entre la Responsabilidad Social Empresarial y la gestión administrativa– financiera y su incidencia en la mejora de la misma.

Resultados similares han sido obtenidos por Huarhua, (2015) quien en su investigación denominada “La Responsabilidad Social Empresarial como medio de rentabilidad y competitividad” concluyó que el retorno económico en la empresa no solo se promueve mediante el mayor volumen de ventas, o más inversiones, sino además por la RSE; mediante operaciones de ahorro de costo, reutilización de remanentes, mayor eficiencia de los procesos productivos y otros que permitan posicionar a la empresa económicamente y mejoren su imagen ante su entorno.

Finalmente a la luz de los resultados y comparaciones efectuadas las cuales demuestran diferencias respecto a los resultados de otras investigaciones podemos deducir que el avance en el nivel de conocimiento e implementación de la Responsabilidad Social Empresarial y del Balance Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur del Perú se puede deber a la concientización y conocimiento adquirido en los últimos años propiciado por la vorágine del concepto el cual viene siendo no solo un tema de moda sino una necesidad consecuente para mitigar el impacto negativo de la humanidad en la salud del planeta; sino también a la preocupación cada vez mayor de las organizaciones por convertirse en empresas responsables con el medio ambiente y por qué no también decirlo poder ser aptas para acceder a los diferentes incentivos y fondos económicos disponibles para aquellas empresas eco amigables con su entorno.

CONCLUSIONES

1. Se demostró que la responsabilidad social empresarial y el balance social se relacionan significativamente con la gestión administrativa financiera en las cooperativas de ahorro y crédito del sur del Perú, 2019. Ello al haber obtenido un coeficiente de correlación de 0,545; lo cual indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. El valor de p asociado fue de 0,000, lo cual es menor a 0,05 y sugiere que la correlación observada es estadísticamente significativa.
2. Existe una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social empresarial y el balance social, específicamente en relación con el conocimiento adecuado de la Alta Dirección al haber obtenido un coeficiente de correlación de 0,896** para la responsabilidad social empresarial y 0,792** para el balance social, ambos con valores de significancia de 0,000. Estos hallazgos sugieren que existe una relación estrecha entre las variables.
3. Existe una fuerte correlación positiva y significativa entre el Conocimiento de la Alta Dirección y los beneficios de la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial con un coeficiente de correlación de 0,930** y un valor de significancia de 0,000 demostrando que existe una relación estrecha entre ambas variables.
4. Existe una fuerte correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social empresarial y el conocimiento adecuado de los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Créditos del Sur del Perú con un coeficiente de correlación de 0,954** y un valor de significancia de 0,000 demostrando que existe una relación estrecha entre ambas variables.
5. Existe una fuerte correlación positiva y significativa entre el impacto en la gestión administrativa y la gestión financiera en relación al conocimiento de

la alta dirección la de los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Créditos del Sur del Perú con un coeficiente de correlación de 0,938** y 0,848** respectivamente con un valor de significancia de 0,000 demostrando que existe una relación estrecha entre las variables.

RECOMENDACIONES

1. A los Directivos y gerentes generales de las Cooperativas de ahorro y crédito generar a través de los responsables de las unidades encargadas de la gestión de los insumos y suministros un programa permanente de concientización sobre el uso y consumo responsable de los insumos y suministros que requieren para una óptima y eficiente operatividad.
2. A los Directivos y gerentes generales de las Cooperativas de ahorro y crédito a través del comité de educación enfatizar en la difusión de los servicios sociales y actividades educativas dirigidas a los directivos y colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y crédito a fin de cubrir la brecha identificada que aún desconocen de la existencia de los mismos como parte de los beneficios que trae consigo la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial.
3. A los Directivos y gerentes generales de las Cooperativas de ahorro y crédito a través del consejo de administración reevaluar la cartera de servicios sociales que brindan actualmente a sus colaboradores en beneficio de su bienestar y calidad de vida para el adecuado desarrollo de sus funciones en un ambiente seguro y socialmente responsable.
4. A los Directivos y gerentes generales de las Cooperativas de ahorro y crédito a través de la unidad responsable encargada de la gestión de los proveedores y de la unidad de organización y métodos implementar un procedimiento claro y público para la selección de los mismos, definiendo características y requisitos que demuestren que implementan prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en el desarrollo de sus servicios o productos.
5. A los gerentes generales de las Cooperativas de ahorro y crédito a través de la unidad responsable encargada de la gestión de los productos y servicios y

de la unidad de organización y métodos implementar un procedimiento claro y público para la adecuada contratación y consumo de los servicios de Energía eléctrica, Agua potable, suministros o cualquier otro producto o servicio que tenga impacto directo en la depredación de los recursos naturales tanto de la localidad, país o comunidad internacional.

6. A los directivos a través del consejo de administración definir políticas y directivas que aseguren el fiel cumplimiento de los procedimientos establecidos para un adecuada contratación y consumo de los servicios de Energía eléctrica, Agua potable, suministros o cualquier otro producto o servicio que tenga impacto directo en la depredación de los recursos naturales tanto de la localidad, país o comunidad internacional así como de su medición permanente a fin de controlar el uso eficiente de los mismos.
7. A los Directivos de las Cooperativas de ahorro y crédito a través del comité de educación enfatizar en la difusión de los servicios sociales, actividades educativas y demás servicios dirigidos a los asociados de las Cooperativas de Ahorro y crédito a fin de cubrir la brecha identificada que aún desconocen de la existencia de los mismos como parte de los beneficios que trae consigo la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial y el impacto que debe denotar en su comunidad.
8. A los directivos de las cooperativas de ahorro y crédito del Perú a través del Consejo de Administración formular, aprobar y ejecutar el presupuesto para asegurar la adecuada implementación de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.
9. A los directivos de las cooperativas de ahorro y crédito del Perú a través del Consejo de Administración y los gerentes generales definir indicadores de gestión que permitan medir el impacto de la implementación de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, dichos indicadores de gestión deberán ser parte del grupo de indicadores utilizados para evaluar los estados financieros.
10. A los directivos de las cooperativas de ahorro y crédito del Perú a través del Consejo de Administración y los gerentes generales implementar de manera

óptima un modelo de balance Social como una herramienta de gestión de la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial estableciendo el mismo como un estado financiero de gestión paralelo y del mismo nivel de importancia.

11. A los directivos de las Cooperativas de Ahorro y crédito del Perú a través del consejo de administración definir y aprobar la Política general e integral de Responsabilidad Social Empresarial, encargar al comité de educación su difusión y concientización tanto en los directivos, colaboradores y asociados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ambato, U. T. (s.f.). *Repositorio Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de repositorio.uta.edu.ec
- ANDI-OIT, A. d. (2001). *Manual de Balance Social - Versión Actualizada*. Medellín - Colombia: OIT.
- Anzola, S. (2002). *Administración de Pequeñas Empresas*. Mexico: Editorial McGrawhill.
- Aponte, C., Ávila, C., Azcoytia, A., & Rodriguez, P. (2018). *Tesis Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Financiero en el Perú*. Lima: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ.
- Ayala, J. M. (2016). *GESTION DE COMPRAS*. Madrid: Editex S.A.
- Barba Bayas, D., & Gavilanez Vega, M. (2016). Gestión social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de una provincia ecuatoriana. *Revista Ciencia UNEMI*, pp. 30 - 38.
- Bonilla, B. (2007). Impacto, impacto social y evaluación del impacto. *ACIMED*.
- Bowen, H. R. (1953). *Social Responsibilities of the Businessman*. New York: Harper.
- CCE, C. d. (2001). *Libro Verde*. Bruselas: Comisión de las Comunidades Europeas.
- Congreso de la República del Perú. (1990). *Ley General de Cooperativas - DS-074-90*. Lima: Congreso de la República del Perú.
- Congreso de la República del Perú. (2018). *Ley N° 30822 - Ley Coopac*. Lima: Congreso de la República del Perú.

- Córdoba Padilla, M. (2012). *Gestión financiera*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Córdoba Padilla, M. (2007). *Gestión Financiera Empresarial*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Cusco, U. A. (s.f.). *Repositorio Digital Universidad Andina del Cusco*. Obtenido de repositorio.uandina.edu.pe
- DERES, D. d. (2003). *Manual para la Preparación e Implementación del Balance Social del Uruguay*. Uruguay: DERES.
- Economía Simple, E. (s.f.). *Economía Simple*. Obtenido de www.economiasimple.net
- Encuesta, R. d. (s.f.). *Rangos de Edades en encuesta*. Obtenido de www.gaysexo.us
- ESPAÑA, CIRIEC. (2007). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO: PROPUESTA DE UN MODELO DE MEDICIÓN. *IV COLOQUIO IBÉRICO DE COOPERATIVISMO Y ECONOMÍA SOCIAL* (pág. 32). Cordova - Argentina: CIRIEC ESPAÑA.
- FENACREP, F. N. (01 de Febrero de 2017). www.fenacrep.org. Obtenido de Portal Institucional de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú: www.fenacrep.org
- GmbH, R. (2008). *ResearchGate*. Obtenido de www.researchgate.net
- GÓMEZ, L. R., BALKIN, D. B., & CARDY, R. L. (2008). *GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS* (5.ª edc.). Madrid: PEARSON EDUCACIÓN S.A.
- Huarhua Escobar, E. (2015). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO MEDIO DE RENTABILIDAD Y COMPETITIVIDAD. *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO MEDIO DE RENTABILIDAD Y COMPETITIVIDAD*. LIMA, LIMA, PERÚ: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ.
- Huarhua, E. E. (2015). *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO MEDIO DE RENTABILIDAD Y COMPETITIVIDAD*. Lima: PUCP.

- Indoamerica, U. (s.f.). *DSpace Universidad Indoamerica*. Obtenido de repositorio.uti.edu.ec
- Irrarazabal, G. V. (2017). *Tesis RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTO DOMINGO DE GUZMÁN DE LA CIUDAD DEL CUSCO*. Cusco: Universidad Andina del Altiplano.
- Kotler, P. (2003). *Introducción al Marketing*. Mexico: Prentice Hall.
- María, U. C. (s.f.). *Repositorio de Tesis - Universidad Católica de Santa María*. Obtenido de tesis.ucsm.edu.pe
- Molteni, M. (2007). *Responsabilidad social y resultados de empresa : Hacia una síntesis sociocompetitiva*. Lima: Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- Monitor World Co-Operative, M. W.-O. (2017). *Exploración de la Economía Cooperativa - Informe 2017*. España: Alianza Cooperativa Internacional.
- Naciones Unidas - ONU. (2023). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Ortíz, A. O. (2005). *Gerencia Financiera y Diagnostico Financiero*. Colombia: McGraw-Hill.
- Peña, D. N. (1999). *Control de gestión social: la auditoría de los recursos humanos*. Cuenca: Universidad de Castilla La Mancha.
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (01 de 02 de 2017). *Definición.de*. Obtenido de Publicado el 2012: <https://definicion.de/gestion/>
- Pérez-Carballo Veiga, J. (2015). *La Gestión Financiera de la Empresa*. Madrid: ESIC Editorial.
- Perú, P. U. (s.f.). *Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación PUCP*. Obtenido de tesis.pucp.edu.pe

- Plata, U. N. (2003). *Repositorio de la Universidad Nacional de La Plata*. Obtenido de sedici.unlp.edu.ar
- Porres, U. S. (s.f.). *Repositorio Academico de la Univesidad San MARTín de Porres*. Obtenido de repositorio.usmp.edu.pe
- Produce, M. d. (2017). *Primer Censo Nacional de Cooperativas del Perú*. Lima, Perú: Produce.
- Red de Redes de Economía Alternativa y Solidaria. (s.f.). *Economía Solidaria*. Obtenido de www.economiasolidaria.org
- RULESCOOP, IX CONGRESO. (2015). *Responsabilidad Social Empresarial en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Chile*. Chile: IX CONGRESO RULESCOOP.
- Superintendencia de Banca y Seguros. (2019). *Resolución SBS N° 480-2019*. Lima: Superintendencia de Banca y Seguros.
- Tacna, U. P. (2020). *Repositorio de la Universidad Privada de Tacna*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Privada de Tacna: repositorio.upt.edu.pe
- Tous Zamora, D., & Ciruela Lorenzo, A. (2005). *Responsabilidad Social y Cultura en las Sociedades Cooperativas Agrarias*. Valencia - España: Universidad de Malaga.
- Universidad ECOTEC. (s.f.). *Repositorio de la Universidad ECOTEC*. Obtenido de Repositorio de la Universidad ECOTEC: ecotec.edu.ec
- Universidad Metropolitana de Educación, C. y. (s.f.). *Repositorio Digital UMECIT*. Obtenido de repositorio.umecit.edu.pa
- Universidad Técnica de Ambato. (s.f.). *Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/>
- Vallejo, U. C. (s.f.). *Repositorio de la Universidad César Vallejo*. Obtenido de repositorio.ucv.edu.pe

Vaquero, M. E. (2003). *La Responsabilidad Social de la Empresa. Evolución y Tendencias actuales, especial referencia a España*. España: Aedipe N° 27.

Venezuela, U. C. (s.f). *Repositorio Institucional de la Universidad Central de Venezuela*. Obtenido de caelum.ucv.ve

ANEXOS

Apéndice A.- Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
INTERROGANTE PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE (X): RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL(RSE)	
¿EXISTE RELACIÓN ENTRE EN EL CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN ADECUADA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y DEL BALANCE SOCIAL RESPECTO A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SUR DEL PERÚ EN EL AÑO 2019?	DETERMINAR SI EXISTE RELACIÓN ENTRE EL CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN ADECUADO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y EL BALANCE SOCIAL CON RESPECTO A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA – FINANCIERA DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SUR DEL PERÚ, AÑO 2019.	EXISTE RELACIÓN ENTRE EL CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN ADECUADO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y EL BALANCE SOCIAL CON RESPECTO A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA – FINANCIERA DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SUR DEL PERÚ, AÑO 2019.	Dimensión Interna <ul style="list-style-type: none"> Gestión de Recursos Humanos Gestión de los Suministros e Insumos. Dimensión Externa <ul style="list-style-type: none"> Gestión del Impacto en la Comunidad local. Gestión de los Proveedores. Gestión del Impacto Ambiental y los Recursos Naturales. 	<ul style="list-style-type: none"> Tipo de investigación Metodología MIXTA (cualitativa y cuantitativa) Diseño de investigación De tipo Descriptiva. Ámbito de estudio Regiones de Tacna y Moquegua. La población está conformada por un total de 217 Colaboradores entre Directivos y trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur del Perú más representativas.
INTERROGANTES ESPECÍFICAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE DEPENDIENTE (Y): GESTION ADMINISTRATIVA - FINANCIERA	
<ul style="list-style-type: none"> ¿Existe relación entre el conocimiento adecuado de la alta dirección de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur del Perú respecto a la Responsabilidad Social Empresarial y del balance social? ¿Existe relación entre el conocimiento adecuado de la Alta Dirección de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur del Perú respecto a los beneficios de la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial? ¿Existe relación entre el conocimiento adecuado de los Colaboradores que laboran en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur del Perú respecto a los beneficios de la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial? ¿Existe relación entre el conocimiento de la alta dirección y los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur del Perú sobre el impacto que se registra en la gestión administrativa-financiera respecto a la existencia de un modelo de balance social adecuado? 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar si existe relación entre en el conocimiento adecuado de la alta dirección de las cooperativas de ahorro y crédito del sur del Perú respecto a la responsabilidad social empresarial y el balance social. Determinar si existe relación entre en el conocimiento adecuado de la alta dirección de las cooperativas de ahorro y crédito del sur del Perú respecto a los beneficios de la implementación de la responsabilidad social empresarial. Determinar si existe relación entre en el conocimiento adecuado de los colaboradores que laboran en las cooperativas de ahorro y crédito del sur del Perú respecto a los beneficios de la implementación de la responsabilidad social empresarial. Determinar si existe relación entre el conocimiento de la alta dirección y los colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito del sur del Perú sobre el impacto que se registra en la gestión administrativa-financiera respecto a la existencia de un modelo de balance social adecuado. 	<ul style="list-style-type: none"> Existe relación entre en el conocimiento adecuado de la alta dirección de las cooperativas de ahorro y crédito del sur del Perú respecto a la responsabilidad social empresarial y el balance social. Existe relación entre en el conocimiento adecuado de la alta dirección de las cooperativas de ahorro y crédito del sur del Perú respecto a los beneficios de la implementación de la responsabilidad social empresarial. Existe relación entre en el conocimiento adecuado de los colaboradores que laboran en las cooperativas de ahorro y crédito del sur del Perú respecto a los beneficios de la implementación de la responsabilidad social empresarial. Existe relación entre el conocimiento de la alta dirección y los colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito del sur del Perú sobre el impacto que se registra en la gestión administrativa-financiera respecto a la existencia de un modelo de balance social adecuado. 	Gestión Administrativa <ul style="list-style-type: none"> Estrategias Empresariales Recursos Humanos Políticas Organizacionales Gestión Financiera <ul style="list-style-type: none"> Gestión de Liquidez Gestión de los Estados Financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> La Muestra será la misma identificada como la Población. Técnica de recolección de datos la Encuesta Instrumento será el Cuestionario.

Apéndice B.- Cuestionario

CUESTIONARIO

Sr. /Sra./Srta.:

Con motivo de desarrollar el Trabajo de Investigación para la obtención del grado de Maestro en Administración y Dirección de Empresas con el Tema: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y EL BALANCE SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SUR DEL PERÚ.

Se le solicita y agradece su colaboración y nos permitimos indicarle que la presente encuesta es totalmente confidencial cuyos resultados se darán a conocer únicamente de forma tabulada e impersonal. Es fundamental que sus respuestas sean fundamentales en la verdad.

Objetivo: Recoger información necesaria para: Valorar el nivel de conocimiento y aplicación de la responsabilidad social empresarial y del balance social como herramienta en las cooperativas de ahorro y crédito del sur del Perú.

PALABRAS CLAVE:

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: Es la preocupación social y medioambiental en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.

BALANCE SOCIAL: Es un instrumento de gestión para planear, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar en términos cuantitativos y cualitativos la gestión social de una empresa.

Tiempo estimado de 5 a 8 minutos.

Correo electrónico

[_____]

INFORMACIÓN GENERAL DEL ENCUESTADO

¿Con cuál de las siguientes Cooperativas Ud. se desempeña o se relaciona?

- Coopac SANTA CATALINA DE MOQUEGUA
- Coopac TOQUEPALA
- Coopac CUAJONE

Seleccione el nivel de relación que tiene Ud. con la Cooperativa.

- Directivo
- Colaborador

Seleccione su rango de edad

- De 18 a 30 años
- De 31 a 40 años
- De 41 a 50 años
- De 51 a 60 años
- De 61 a 70 años
- De 71 a más.

SECCION DE PREGUNTAS RELACIONADAS AL TEMA DE INVESTIGACIÓN**RESPECTO A LA DIMENSIÓN INTERNA - GESTIÓN DE LOS INSUMOS Y SUMINISTROS**

IDI.1-¿Está de acuerdo con las condiciones en que desempeña su trabajo en la Cooperativa?

- Totalmente de Acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

IDI.2-¿Considera Ud. que en el desarrollo de sus funciones desarrolla prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?

- Totalmente de Acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

RESPECTO A LA DIMENSIÓN INTERNA - GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

IDI.3-¿Considera Importante la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?

- Muy Importante
- Importante
- Moderadamente Importante
- De poca Importancia
- Sin Importancia

IDI.4-¿Considera Importante la realización de actividades educativas (actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la Cooperativa) dirigidas a los directivos y colaboradores de la Cooperativa?

- Muy Importante
- Importante
- Moderadamente Importante
- De poca Importancia
- Sin Importancia

IDI.5-¿Está de acuerdo con la actividad educativa (actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la Cooperativa) realizada por la cooperativa para los trabajadores?

- Totalmente de Acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo

- Totalmente en Desacuerdo

IDI.6-¿Está de acuerdo con los servicios sociales (prestaciones de alimentación, Salud, seguros, guarderías, transporte, etc.) que le brinda la cooperativa en forma directa o a través de terceros?

- Totalmente de Acuerdo
 De acuerdo
 Indeciso
 En Desacuerdo
 Totalmente en Desacuerdo

RESPECTO A LA DIMENSIÓN EXTERNA - GESTIÓN DE LOS PROVEEDORES

IDE.1-¿Considera que la Cooperativa tiene identificados a los proveedores que implementan prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?

- Totalmente de Acuerdo
 De acuerdo
 Indeciso
 En Desacuerdo
 Totalmente en Desacuerdo

IDE.2-¿Considera que la cooperativa requiere a sus proveedores el desarrollo de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?

- Totalmente de Acuerdo
 De acuerdo
 Indeciso
 En Desacuerdo
 Totalmente en Desacuerdo

RESPECTO A LA DIMENSIÓN EXTERNA - GESTIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL Y LOS RECURSOS NATURALES

IDE.3-¿Considera que la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial tiene un impacto positivo en el Medio Ambiente y en la conservación de los Recursos naturales?

- Totalmente de Acuerdo
 De acuerdo
 Indeciso
 En Desacuerdo
 Totalmente en Desacuerdo

IDE.4-¿Considera Importante la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial como un aspecto positivo en conservación del Medio Ambiente y los Recursos naturales?

- Muy Importante
 Importante
 Moderadamente Importante

- De poca Importancia
- Sin Importancia

IDE.5-¿Considera Importante que la cooperativa mida el consumo de energía Eléctrica, agua u otros insumos?

- Muy Importante
- Importante
- Moderadamente Importante
- De poca Importancia
- Sin Importancia

IDE.6-¿La cooperativa mide el consumo de energía Eléctrica, agua u otros insumos?

- Totalmente de Acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

IDE.7-¿Existe directivas, procedimientos o instructivos para la clasificación de los residuos o desechos que se generan en la Cooperativa?

- Totalmente de Acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

RESPECTO A LA DIMENSIÓN EXTERNA - GESTIÓN DEL IMPACTO EN LA COMUNIDAD

IDE.8-¿Está de acuerdo con la actividad educativa (actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la Cooperativa) realizada por la cooperativa para los asociados?

- Totalmente de Acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

IDE.9-¿Considera Importante la realización de actividades educativas (actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la Cooperativa) dirigidas a los asociados de la Cooperativa?

- Muy Importante
- Importante
- Moderadamente Importante
- De poca Importancia

Sin Importancia

IDE.10-¿Considera importante que la Cooperativa contribuya con el desarrollo de su comunidad?

- Muy Importante
 Importante
 Moderadamente Importante
 De poca Importancia
 Sin Importancia

IDE.11-¿Está de acuerdo con la contribución que realizó la cooperativa para el desarrollo de su comunidad?

- Totalmente de Acuerdo
 De acuerdo
 Indeciso
 En Desacuerdo
 Totalmente en Desacuerdo

RESPECTO A LA GESTION FINANCIERA A TRAVEZ DE LA GESTIÓN DE LA LIQUIDEZ

DGF.1-¿Considera que la Cooperativa tiene establecido un presupuesto específico para el desarrollo de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?

- Totalmente de Acuerdo
 De acuerdo
 Indeciso
 En Desacuerdo
 Totalmente en Desacuerdo

RESPECTO A LA GESTION FINANCIERA A TRAVEZ DE LA GESTIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

DGF.2-¿Considera que en el último año la Cooperativa a logrado reducir los gastos en Consumo de los Servicios de Luz, Agua u otros insumo debido al desarrollo de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?

- Totalmente de Acuerdo
 De acuerdo
 Indeciso
 En Desacuerdo
 Totalmente en Desacuerdo

DGF.3-¿Considera que la Cooperativa debe medir el impacto de la practicas de Responsabilidad Social Empresarial?

- Totalmente de Acuerdo
 De acuerdo
 Indeciso
 En Desacuerdo

Totalmente en Desacuerdo

DGF.4-¿Existen mecanismos de medición del impacto de las Practicas de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?

Totalmente de Acuerdo

De acuerdo

Indeciso

En Desacuerdo

Totalmente en Desacuerdo

DGF.5-¿Con que frecuencia considera usted se mide el impacto de las Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?

Muy Frecuentemente

Frecuentemente

Ocasionalmente

Raramente

Nunca

DGF.6-¿Considera que existe implementado el Balance Social como herramienta de la Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?

Totalmente de Acuerdo

De acuerdo

Indeciso

En Desacuerdo

Totalmente en Desacuerdo

DGF.7-¿Considera Importante se proceda con la implementación del Balance Social como herramienta de la Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?

Muy Importante

Importante

Moderadamente Importante

De poca Importancia

Sin Importancia

DGF.8-¿Considera que el Balance Social como herramienta de la Responsabilidad Social Empresarial beneficia a la Gestión Financiera de la Cooperativa?

Totalmente de Acuerdo

De acuerdo

Indeciso

En Desacuerdo

Totalmente en Desacuerdo

RESPECTO A LA GESTION ADMINISTRATIVA A TRAVEZ DE LAS ESTRATEGIAS EMPRESARIALES

DGA.1-¿Considera que la Cooperativa cuenta con una estrategia integral de Responsabilidad Social Empresarial (a través de objetivos y metas definidas a alcanzar durante su ejercicio en el marco de la RSE) definida y vigente?

- Totalmente de Acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

DGA.2-¿Considera que se integran los aportes de los colaboradores en la definición de Estrategias de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?

- Totalmente de Acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

DGA.3-¿Existen Políticas vigentes relacionadas a la Responsabilidad Social Empresarial dentro de las Políticas Generales de Gobierno de la Cooperativa?

- Totalmente de Acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

DGA.4-¿Con que frecuencia se definen o revisan las Políticas relacionadas a la Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?

- Muy Frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

RESPECTO A LA GESTION ADMINISTRATIVA A TRAVEZ DEL RECURSO HUMANO

DGA.5-¿Existen Políticas de Responsabilidad Social Empresarial dirigidas a los Colaboradores (relacionadas a la prestación de servicios sociales tales como educación, transporte, salud, seguros u otros) de la Cooperativa?

- Totalmente de Acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

Apéndice C.- Matriz de Valoración de Expertos

Página 1 de 3

TESIS: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y EL BALANCE SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SUR DEL PERÚ.
MATRIZ DE VALORACIÓN DE EXPERTOS

La presente matriz de valoración permitirá conocer el grado de relación de las preguntas propuestas para el cuestionario con la matriz de consistencia de la tesis, en ese sentido, se agradecerá poder marcar la valoración del 1 al 5, donde 1 es Muy Insatisfecho y 5 es Muy Satisfecho.

EXPERTO: EDGARD M. PILCO APAZA

GRADO: MAESTRO EN CIENCIAS - COMPUTACION INFORMATICA

Por favor marque con una aspa o una (X) dentro del casillero según su valoración, donde 1=Muy Insatisfecho, 2=Insatisfecho, 3=Indiferente, 4=Satisfecho y 5=Muy Satisfecho

N°	TIPO VARIABLE	INDICADOR	RELACIONADO A:	COD	PREGUNTA	VALORACIÓN				
						1	2	3	4	5
1	Independiente	Dimensión Interna	Gestión de los Insumos y Suministros	IDI.1	¿Esta de acuerdo con las condiciones en que desempeña su trabajo en la Cooperativa?					X
2	Independiente	Dimensión Interna	Gestión de los Insumos y Suministros	IDI.2	¿Considera Ud. Que en el desarrollo de sus funciones desarrolla practicas de Responsabilidad Social Empresarial?					X
3	Independiente	Dimensión Interna	Gestión del Recurso Humano	IDI.3	¿Considera importante la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?					X
4	Independiente	Dimensión Interna	Gestión del Recurso Humano	IDI.4	¿Considera importante la realización de actividades educativas (actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la Cooperativa) dirigidas a los directivos y colaboradores de la Cooperativa?				X	
5	Independiente	Dimensión Interna	Gestión del Recurso Humano	IDI.5	¿Esta de acuerdo con la actividad educativa (actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la Cooperativa) realizada por la cooperativa para los trabajadores?				X	
6	Independiente	Dimensión Interna	Gestión del Recurso Humano	IDI.6	¿Esta de acuerdo con los servicios sociales (prestaciones de alimentación, Salud, seguros, guarderías, transporte, etc.) que le brinda la cooperativa en forma directa o a través de terceros?					X
7	Independiente	Dimensión Externa	Gestión de los Proveedores	IDE.1	¿Considera que la Cooperativa tiene identificados a los proveedores que implementan practicas de Responsabilidad Social Empresarial?					X
8	Independiente	Dimensión Externa	Gestión de los Proveedores	IDE.2	¿Considera que la cooperativa requiere a sus proveedores el desarrollo de practicas de Responsabilidad Social Empresarial?					X
9	Independiente	Dimensión Externa	Gestión del impacto ambiental y los Recursos Naturales	IDE.3	¿Considera que la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial tiene un impacto positivo en el Medio Ambiente y en la conservación de los Recursos naturales?					X



Ing. Edgard M. Pilco Apaza
CIP 74501

Por favor marque con una aspa o una (X) dentro del casillero según su valoración, donde 1=Muy Insatisfecho, 2=Insatisfecho,3=Indiferente,4=Satisfecho y 5=Muy Satisfecho

N°	TIPO VARIABLE	INDICADOR	RELACIONADO A:	COD	PREGUNTA	VALORACIÓN				
						1	2	3	4	5
10	Independiente	Dimensión Externa	Gestión del Impacto ambiental y los Recursos Naturales	IDE.4	¿Considera Importante la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial como un aspecto positivo en conservación del Medio Ambiente y los Recursos naturales?					X
11	Independiente	Dimensión Externa	Gestión del Impacto ambiental y los Recursos Naturales	IDE.5	¿Considera Importante que la cooperativa mida el consumo de energía Eléctrica, agua u otros insumos?				X	
12	Independiente	Dimensión Externa	Gestión del Impacto ambiental y los Recursos Naturales	IDE.6	¿La cooperativa mide el consumo de energía Eléctrica, agua u otros insumos?				X	
13	Independiente	Dimensión Externa	Gestión del Impacto ambiental y los Recursos Naturales	IDE.7	¿Existe directivas , procedimientos o instructivos para la clasificación de los residuos o desechos que se generan en la Cooperativa?					X
14	Independiente	Dimensión Externa	Gestión del Impacto en la Comunidad Local	IDE.8	¿Esta de acuerdo con la actividad educativa (actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la Cooperativa) realizada por la cooperativa para los asociados?					X
15	Independiente	Dimensión Externa	Gestión del Impacto en la Comunidad Local	IDE.9	¿Considera Importante la realización de actividades educativas (actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la Cooperativa) dirigidas a los asociados de la Cooperativa?					X
16	Independiente	Dimensión Externa	Gestión del Impacto en la Comunidad Local	IDE.10	¿Considera importante que la Cooperativa contribuya con el desarrollo de su comunidad?					X
17	Independiente	Dimensión Externa	Gestión del Impacto en la Comunidad Local	IDE.11	¿Esta de acuerdo con la contribución que realizó la cooperativa para el desarrollo de su comunidad?				X	
18	Dependiente	Gestión Financiera	Gestión de Liquidez	DGF.1	¿Considera que la Cooperativa tiene establecido un presupuesto específico para el desarrollo de practicas de Responsabilidad Social Empresarial?					X
19	Dependiente	Gestión Financiera	Gestión de los Estados Financieros	DGF.2	¿Considera que en el último año la Cooperativa a logrado reducir los gastos en Consumo de los Servicios de Luz, Agua u otros insumo debido al desarrollo de practicas de Responsabilidad Social Empresarial?					X
20	Dependiente	Gestión Financiera	Gestión de los Estados Financieros	DGF.3	¿Considera que la Cooperativa debe medir el impacto de la practicas de responsabilidad Social Empresarial?					X
21	Dependiente	Gestión Financiera	Gestión de los Estados Financieros	DGF.4	¿Existen mecanismos de medición del impacto de las Practicas de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?					X


 Ing. Edgard M. Pileo Apaza
 CIP 74501

Por favor marque con una aspa o una (X) dentro del casillero según su valoración, donde 1=Muy Insatisfecho, 2=Insatisfecho,3=Indiferente,4=Satisfecho y 5=Muy Satisfecho

N°	TIPO VARIABLE	INDICADOR	RELACIONADO A:	COD	PREGUNTA	VALORACIÓN				
						1	2	3	4	5
22	Dependiente	Gestión Financiera	Gestión de los Estados Financieros	DGF.5	¿Con que frecuencia considera usted se mide el impacto de las Practicas de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?					X
23	Dependiente	Gestión Financiera	Gestión de los Estados Financieros	DGF.6	¿Considera que existe implementado el Balance Social como herramienta de la Responsabilidad Social empresarial en la Cooperativa?					X
24	Dependiente	Gestión Financiera	Gestión de los Estados Financieros	DGF.7	¿Considera importante se proceda con la implementación del Balance Social como herramienta de la Responsabilidad Social empresarial en la Cooperativa?					X
25	Dependiente	Gestión Financiera	Gestión de los Estados Financieros	DGF.8	¿Considera que el Balance Social como herramienta de la Responsabilidad Social Empresarial Beneficia a la Gestión Financiera de la Cooperativa?					X
26	Dependiente	Gestión Administrativa	Estrategias Empresariales	DGA.1	¿Considera que la Cooperativa cuenta con una estrategia integral de Responsabilidad Social Empresarial (a través de objetivos y metas definidas a alcanzar durante su ejercicio en el marco de la RSE) definida y vigente?					X
27	Dependiente	Gestión Administrativa	Estrategias Empresariales	DGA.2	¿Considera que se integran los aportes de los colaboradores en la definición de Estrategias de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?					X
28	Dependiente	Gestión Administrativa	Políticas Organizacionales	DGA.3	¿Existen Políticas vigentes relacionadas a la Responsabilidad Social Empresarial dentro de las Políticas Generales de Gobierno de la Cooperativa?					X
29	Dependiente	Gestión Administrativa	Políticas Organizacionales	DGA.4	¿Con que frecuencia se definen o revisan las Políticas relacionadas a la Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?					X
30	Dependiente	Gestión Administrativa	Recursos Humanos	DGA.5	¿Existen Políticas de Responsabilidad Social Empresarial dirigidas a los Colaboradores (relacionadas a la prestación de servicios sociales tales como educación, transporte, salud, seguros u otros) de la Cooperativa?					X

Experto: EDGARD M. PILCO APAZA


 Ing. Edgard M. Pilco Apaza
 CIP 74501

Por favor marque con una aspa o una (X) dentro del casillero según su valoración, donde 1=Muy Insatisfecho, 2=Insatisfecho,3=Indiferente,4=Satisfecho y 5=Muy Satisfecho

N°	TIPO VARIABLE	INDICADOR	RELACIONADO A:	COD	PREGUNTA	VALORACIÓN				
						1	2	3	4	5
10	Independiente	Dimensión Externa	Gestión del impacto ambiental y los Recursos Naturales	IDE.4	¿Considera importante la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial como un aspecto positivo en conservación del Medio Ambiente y los Recursos naturales?					X
11	Independiente	Dimensión Externa	Gestión del impacto ambiental y los Recursos Naturales	IDE.5	¿Considera importante que la cooperativa mida el consumo de energía Eléctrica, agua u otros insumos?					X
12	Independiente	Dimensión Externa	Gestión del impacto ambiental y los Recursos Naturales	IDE.6	¿La cooperativa mide el consumo de energía Eléctrica, agua u otros insumos?				X	
13	Independiente	Dimensión Externa	Gestión del impacto ambiental y los Recursos Naturales	IDE.7	¿Existe directivas , procedimientos o instructivos para la clasificación de los residuos o desechos que se generan en la Cooperativa?				X	
14	Independiente	Dimensión Externa	Gestión del Impacto en la Comunidad Local	IDE.8	¿Esta de acuerdo con la actividad educativa (actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la Cooperativa) realizada por la cooperativa para los asociados?				X	
15	Independiente	Dimensión Externa	Gestión del Impacto en la Comunidad Local	IDE.9	¿Considera importante la realización de actividades educativas (actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la Cooperativa) dirigidas a los asociados de la Cooperativa?				X	
16	Independiente	Dimensión Externa	Gestión del Impacto en la Comunidad Local	IDE.10	¿Considera importante que la Cooperativa contribuya con el desarrollo de su comunidad?				X	
17	Independiente	Dimensión Externa	Gestión del Impacto en la Comunidad Local	IDE.11	¿Esta de acuerdo con la contribución que realizó la cooperativa para el desarrollo de su comunidad?					X
18	Dependiente	Gestión Financiera	Gestión de Liquidez	DGF.1	¿Considera que la Cooperativa tiene establecido un presupuesto específico para el desarrollo de practicas de Responsabilidad Social Empresarial?				X	
19	Dependiente	Gestión Financiera	Gestión de los Estados Financieros	DGF.2	¿Considera que en el último año la Cooperativa a logrado reducir los gastos en Consumo de los Servicios de Luz, Agua u otros insumo debido al desarrollo de practicas de Responsabilidad Social Empresarial?				X	
20	Dependiente	Gestión Financiera	Gestión de los Estados Financieros	DGF.3	¿Considera que la Cooperativa debe medir el impacto de la practicas de responsabilidad Social Empresarial?				X	
21	Dependiente	Gestión Financiera	Gestión de los Estados Financieros	DGF.4	¿Existen mecanismos de medición del impacto de las Practicas de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?				X	

Por favor marque con una aspa o una (X) dentro del casillero según su valoración, donde 1=Muy Insatisfecho, 2=Insatisfecho,3=Indiferente,4=Satisfecho y 5=Muy Satisfecho

N°	TIPO VARIABLE	INDICADOR	RELACIONADO A:	COD	PREGUNTA	VALORACIÓN				
						1	2	3	4	5
22	Dependiente	Gestión Financiera	Gestión de los Estados Financieros	DGF.5	¿Con que frecuencia considera usted se mide el impacto de las Practicas de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?			X		
23	Dependiente	Gestión Financiera	Gestión de los Estados Financieros	DGF.6	¿Considera que existe implementado el Balance Social como herramienta de la Responsabilidad Social empresarial en la Cooperativa?				X	
24	Dependiente	Gestión Financiera	Gestión de los Estados Financieros	DGF.7	¿Considera importante se proceda con la implementación del Balance Social como herramienta de la Responsabilidad Social empresarial en la Cooperativa?				X	
25	Dependiente	Gestión Financiera	Gestión de los Estados Financieros	DGF.8	¿Considera que el Balance Social como herramienta de la Responsabilidad Social Empresarial Beneficia a la Gestión Financiera de la Cooperativa?				X	
26	Dependiente	Gestión Administrativa	Estrategias Empresariales	DGA.1	¿Considera que la Cooperativa cuenta con una estrategia integral de Responsabilidad Social Empresarial (a través de objetivos y metas definidas a alcanzar durante su ejercicio en el marco de la RSE) definida y vigente?				X	
27	Dependiente	Gestión Administrativa	Estrategias Empresariales	DGA.2	¿Considera que se integran los aportes de los colaboradores en la definición de Estrategias de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?				X	
28	Dependiente	Gestión Administrativa	Políticas Organizacionales	DGA.3	¿Existen Políticas vigentes relacionadas a la Responsabilidad Social Empresarial dentro de las Políticas Generales de Gobierno de la Cooperativa?					X
29	Dependiente	Gestión Administrativa	Políticas Organizacionales	DGA.4	¿Con que frecuencia se definen o revisan las Políticas relacionadas a la Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?				X	
30	Dependiente	Gestión Administrativa	Recursos Humanos	DGA.5	¿Existen Políticas de Responsabilidad Social Empresarial dirigidas a los Colaboradores (relacionadas a la prestación de servicios sociales tales como educación, transporte, salud, seguros u otros) de la Cooperativa?				X	

Experto:


Dra. Julia Rosa Gutierrez Perez

TESIS: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y EL BALANCE SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SUR DEL PERÚ.
MATRIZ DE VALORACIÓN DE EXPERTOS

La presente matriz de valoración permitirá conocer el grado de relación de las preguntas propuestas para el cuestionario con la matriz de consistencia de la tesis, en ese sentido, se agradecerá poder marcar la valoración del 1 al 5, donde 1 es Muy Insatisfecho y 5 es Muy Satisfecho.

EXPERTO:

Yana Dilia Jorda Hanaí

GRADO:

Magister

Por favor marque con una aspa o una (X) dentro del casillero según su valoración, donde 1=Muy Insatisfecho, 2=Insatisfecho,3=Indiferente,4=Satisfecho y 5=Muy Satisfecho

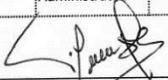
N°	TIPO VARIABLE	INDICADOR	RELACIONADO A:	COD	PREGUNTA	VALORACIÓN				
						1	2	3	4	5
1	Independiente	Dimensión Interna	Gestión de los Insumos y Suministros	IDI.1	¿Esta de acuerdo con las condiciones en que desempeña su trabajo en la Cooperativa?				X	
2	Independiente	Dimensión Interna	Gestión de los Insumos y Suministros	IDI.2	¿Considera Ud. Que en el desarrollo de sus funciones desarrolla practicas de Responsabilidad Social Empresarial?					X
3	Independiente	Dimensión Interna	Gestión del Recurso Humano	IDI.3	¿Considera Importante la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?					X
4	Independiente	Dimensión Interna	Gestión del Recurso Humano	IDI.4	¿Considera Importante la realización de actividades educativas (actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la Cooperativa) dirigidas a los directivos y colaboradores de la Cooperativa?					X
5	Independiente	Dimensión Interna	Gestión del Recurso Humano	IDI.5	¿Esta de acuerdo con la actividad educativa (actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la Cooperativa) realizada por la cooperativa para los trabajadores?				X	
6	Independiente	Dimensión Interna	Gestión del Recurso Humano	IDI.6	¿Esta de acuerdo con los servicios sociales (prestaciones de alimentación, Salud, seguros, guarderías, transporte, etc.) que le brinda la cooperativa en forma directa o a través de terceros?					X
7	Independiente	Dimensión Externa	Gestión de los Proveedores	IDE.1	¿Considera que la Cooperativa tiene identificados a los proveedores que implementan practicas de Responsabilidad Social Empresarial?				X	
8	Independiente	Dimensión Externa	Gestión de los Proveedores	IDE.2	¿Considera que la cooperativa requiere a sus proveedores el desarrollo de practicas de Responsabilidad Social Empresarial?				X	
9	Independiente	Dimensión Externa	Gestión del impacto ambiental y los Recursos Naturales	IDE.3	¿Considera que la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial tiene un impacto positivo en el Medio Ambiente y en la conservación de los Recursos naturales?					X

Por favor marque con una aspa o una (X) dentro del casillero según su valoración, donde 1=Muy Insatisfecho, 2=Insatisfecho,3=Indiferente,4=Satisfecho y 5=Muy Satisfecho

N°	TIPO VARIABLE	INDICADOR	RELACIONADO A:	COD	PREGUNTA	VALORACIÓN				
						1	2	3	4	5
10	Independiente	Dimensión Externa	Gestión del impacto ambiental y los Recursos Naturales	IDE.4	¿Considera Importante la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial como un aspecto positivo en conservación del Medio Ambiente y los Recursos naturales?					X
11	Independiente	Dimensión Externa	Gestión del impacto ambiental y los Recursos Naturales	IDE.5	¿Considera Importante que la cooperativa mida el consumo de energía Eléctrica, agua u otros insumos?					X
12	Independiente	Dimensión Externa	Gestión del impacto ambiental y los Recursos Naturales	IDE.6	¿La cooperativa mide el consumo de energía Eléctrica, agua u otros insumos?				X	
13	Independiente	Dimensión Externa	Gestión del impacto ambiental y los Recursos Naturales	IDE.7	¿Existe directivas , procedimientos o instructivos para la clasificación de los residuos o desechos que se generan en la Cooperativa?				X	
14	Independiente	Dimensión Externa	Gestión del Impacto en la Comunidad Local	IDE.8	¿Esta de acuerdo con la actividad educativa (actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la Cooperativa) realizada por la cooperativa para los asociados?					X
15	Independiente	Dimensión Externa	Gestión del Impacto en la Comunidad Local	IDE.9	¿Considera Importante la realización de actividades educativas (actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la Cooperativa) dirigidas a los asociados de la Cooperativa?					X
16	Independiente	Dimensión Externa	Gestión del Impacto en la Comunidad Local	IDE.10	¿Considera importante que la Cooperativa contribuya con el desarrollo de su comunidad?					X
17	Independiente	Dimensión Externa	Gestión del Impacto en la Comunidad Local	IDE.11	¿Esta de acuerdo con la contribución que realizó la cooperativa para el desarrollo de su comunidad?				X	
18	Dependiente	Gestión Financiera	Gestión de Liquidez	DGF.1	¿Considera que la Cooperativa tiene establecido un presupuesto específico para el desarrollo de practicas de Responsabilidad Social Empresarial?					X
19	Dependiente	Gestión Financiera	Gestión de los Estados Financieros	DGF.2	¿Considera que en el último año la Cooperativa a logrado reducir los gastos en Consumo de los Servicios de Luz, Agua u otros insumo debido al desarrollo de practicas de Responsabilidad Social Empresarial?				X	
20	Dependiente	Gestión Financiera	Gestión de los Estados Financieros	DGF.3	¿Considera que la Cooperativa debe medir el impacto de la practicas de responsabilidad Social Empresarial?				X	
21	Dependiente	Gestión Financiera	Gestión de los Estados Financieros	DGF.4	¿Existen mecanismos de medición del impacto de las Practicas de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?				X	

Por favor marque con una aspa o una (X) dentro del casillero según su valoración, donde 1=Muy Insatisfecho, 2=Insatisfecho, 3=Indiferente, 4=Satisfecho y 5=Muy Satisfecho

N°	TIPO VARIABLE	INDICADOR	RELACIONADO A:	COD	PREGUNTA	VALORACIÓN				
						1	2	3	4	5
22	Dependiente	Gestión Financiera	Gestión de los Estados Financieros	DGF.5	¿Con que frecuencia considera usted se mide el impacto de las Practicas de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?				X	
23	Dependiente	Gestión Financiera	Gestión de los Estados Financieros	DGF.6	¿Considera que existe implementado el Balance Social como herramienta de la Responsabilidad Social empresarial en la Cooperativa?				X	
24	Dependiente	Gestión Financiera	Gestión de los Estados Financieros	DGF.7	¿Considera importante se proceda con la implementación del Balance Social como herramienta de la Responsabilidad Social empresarial en la Cooperativa?				X	
25	Dependiente	Gestión Financiera	Gestión de los Estados Financieros	DGF.8	¿Considera que el Balance Social como herramienta de la Responsabilidad Social Empresarial Beneficia a la Gestión Financiera de la Cooperativa?					X
26	Dependiente	Gestión Administrativa	Estrategias Empresariales	DGA.1	¿Considera que la Cooperativa cuenta con una estrategia integral de Responsabilidad Social Empresarial (a través de objetivos y metas definidas a alcanzar durante su ejercicio en el marco de la RSE) definida y vigente?				X	
27	Dependiente	Gestión Administrativa	Estrategias Empresariales	DGA.2	¿Considera que se integran los aportes de los colaboradores en la definición de Estrategias de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?				X	
28	Dependiente	Gestión Administrativa	Políticas Organizacionales	DGA.3	¿Existen Políticas vigentes relacionadas a la Responsabilidad Social Empresarial dentro de las Políticas Generales de Gobierno de la Cooperativa?				X	
29	Dependiente	Gestión Administrativa	Políticas Organizacionales	DGA.4	¿Con que frecuencia se definen o revisan las Políticas relacionadas a la Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa?				X	
30	Dependiente	Gestión Administrativa	Recursos Humanos	DGA.5	¿Existen Políticas de Responsabilidad Social Empresarial dirigidas a los Colaboradores (relacionadas a la prestación de servicios sociales tales como educación, transporte, salud, seguros u otros) de la Cooperativa?				X	


 Experto: Janet Dlica Jordan Llana
 Colegiatura 13-813. Maestra en Administración y Dirección
 de empresas.