INSTITUTO SUPERIOR

TECNOLÓGICO SAN ANTONIO

Escuela de Negocios

Desarrollo de estrategias de responsabilidad social corporativa y ambiental para fortalecer la competitividad y el bienestar de la Cooperativa Cotocollao, ubicada en Quito

Esthefanie Jazmín Sánchez Rivera y Eduardo Fidel Sánchez Pazmiño

Carrera de Administración

Trabajo de fin de carrera presentado como requisito

para la obtención del título de

Tecnólogo Superior en Administración de Empresas

Quito, 14 de abril de 2025

INSTITUTO SUPERIOR

TECNOLÓGICO SAN ANTONIO

Escuela de Negocios

HOJA DE CALIFICACIÓN

DE TRABAJO DE FIN DE CARRERA

Desarrollo de estrategias de responsabilidad social corporativa y ambiental para fortalecer la competitividad y el bienestar de la Cooperativa Cotocollao, ubicada en Quito

Esthefanie Jazmín Sánchez Rivera

Eduardo Fidel Sánchez Pazmiño

Gloria Holguín, Magister

Quito, 14 de abril de 2025

DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales del Instituto Superior Tecnológico San Antonio TESA, incluyendo la Política de propiedad Intelectual TESA, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a TESA para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Nombres y apellidos: Esthefanie Jazmín Sánchez Rivera

Código estudiante: 2537

Cédula de identidad: 1725372757

Nombres y apellidos: Eduardo Fidel Sánchez Pazmiño

Código estudiante: 2417

Cédula de identidad: 1714403332

Lugar y fecha: Quito, abril de 2025

ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN

Nota: El presente trabajo, en su totalidad o cualquiera de sus partes, no debe ser considerado como una publicación, pese a estar disponible sin restricciones a través de un repositorio institucional. Esta declaración se alinea con las prácticas y recomendaciones presentadas por el Committee on Publication Ethics COPE descritas por Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing, disponible en ttp://bit.ly/COPETheses.

UNPUBLISHED DOCUMENT

Note: The following capstone project is available through Instituto Superior Tecnológico San Antonio TESA institutional repository. Nonetheless, this project – in whole or in part – should not be considered a publication. This statement follows the recommendations presented by the Committee on Publication Ethics COPE described by Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing available on http://bit.ly/COPETheses.

DEDICATORIA

Dedico con todo mi amor este trabajo a la persona más importante de mi vida, mi hijo Christopher, cuyo amor, paciencia y apoyo de manera incondicional, me ha brindado fuerzas y aliento para no rendirme en todo mi proceso académico. A mi madre Lourdes Rivera, la cual siempre ha estado a mi lado compartiendo mis mayores temores y ayudándome a superar cada desafío de mi carrera. A mi padre Eduardo Sánchez, el cual al ser mi compañero de estudios me ha enseñado el significado de poder ser paciente y amar a alguien al mismo tiempo. Este logró les pertenece a ustedes.

Esthefanie Sánchez

El Presente trabajo está dedicado a mi querida familia, en especial a mis hijos Adam, Odaliz y especialmente a Esthefanie por su apoyo constante e incondicional sobre todo en los momentos de flaqueza y ser compañera de este viaje, ya que este logro es también de ustedes, además, a mis hermanos Marcelo, Flor, Fernando y en especial a mi Madre, que siempre estuvieron empujándome para cumplir con este sueño; gracias por sus palabras de aliento y ese empujón, por estar siempre conmigo a lo largo de todo este tiempo de aprendizaje.

Eduardo Sánchez

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi abuelita, mi Mamita Las, mis hermanos Odaliz y Adam y por último a mi sobrino Matías, los cuales han guiado mi proceso, me han impulsado para seguir adelante y llegar a este momento tan importante en mi carrera. De manera especial quiero darles las gracias a mis docentes y compañeros, porque gracias a ustedes he logrado el aprendizaje obtenido para mi carrera.

Y por último una mención especial para una persona muy importante para mí, el cual ha llegado a darle luz a mi vida, te quiero dar gracias por acompañarme en las largas noches de estudio, gracias por tus consejos, por tú ayuda y sobre todo por el amor y la paciencia que me has brindado, este trabajo es una parte de la demostración de todo lo que has hecho por mí, gracias, amor.

Esthefanie Sánchez

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento que de una u otra forma han hecho que fuera posible el término de este trabajo de titulación. Primero a Dios y a mi familia que han sido el pilar fundamental, por su guía y por sus concejos que han sido mi camino en los momentos más difíciles.

A mis compañeros en cada clase por las penas y alegrías que pasamos, recordándome que no estaba solo remando este bote de aprendizaje, por sus palabras de aliento y motivación para seguir hasta el final y a mis Profesores que día a día tuvieron la paciencia para compartir sus conocimientos, experiencia y vivencias; por todos sus concejos y ser mi fuente de inspiración haciendo que cada día de clase sea más amena y constructiva y que sea más aplicada en mi proceso de formación.

Eduardo Sánchez

RESUMEN

El siguiente trabajo tuvo como propósito el desarrollar estrategias de responsabilidad social empresarial y ambiental para lograr fortalecer la competitividad y el bienestar de la Cooperativa Cotocollao localizada en la ciudad de Quito. Se aplicó una metodología mixta, en la cual se implementaron herramientas cuantitativas como encuestas entre los que constan 46 personas entre los empleados y socios de la institución. Los resultados nos muestran una perspectiva favorable sobre la responsabilidad social, también cabe mencionar que se identificaron ciertas brechas en temas como comunicación interna, el conocimiento del código ético y las prácticas sostenibles. En las encuestas se logró registrar que un 86 % apoyó a la creación de un área que trate temas específicamente sobre la responsabilidad ambiental. De igual forma, se logró reconocerla falta de áreas prioritarias sobre la intervención y se identificó ciertas necesidades políticas que logren fortalecer los compromisos ambientales y sociales dentro y fuera de la empresa. Para concluir es importante el mencionar que dentro del entorno social y corporativo se encuentra un terreno favorable para así lograr implementar estrategias sostenibles, dado el interés y la disposición tanto de los empleados como de los socios. Esto permitirá a la empresa el poder mejorar su imagen institucional, el optimizar sus recursos y lograr fomentar el desarrollo con la comunidad.

Palabras Clave: Responsabilidad social, sostenibilidad, cooperativa, competitividad, economía circular, estrategia corporativa, desarrollo comunitario.

ABSTRACT

The purpose of the following work was to develop corporate social and environmental responsibility strategies to strengthen the competitiveness and well-being of Cooperativa Cotocollao, located in the city of Quito. A mixed methodology was applied, using quantitative tools such as surveys conducted among 46 people, including employees and members of the institution. The results show a favorable perspective on social responsibility. It is also worth mentioning that certain gaps were identified in areas such as internal communication, knowledge of the ethical code, and sustainable practices. The surveys revealed that 86% supported the creation of a department specifically focused on environmental responsibility. Similarly, a lack of priority areas for intervention was recognized, and certain policy needs were identified to strengthen environmental and social commitments both inside and outside the company. In conclusion, it is important to mention that the social and corporate environment provides a favorable ground for implementing sustainable strategies, given the interest and willingness of both employees and members. This will allow the company to improve its institutional image, optimize its resources, and foster development within the community.

Keywords: Social responsibility, sustainability, cooperative, competitiveness, circular economy, corporate strategy, community development.

TABLA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO INTRODUCCIÓN 13

1.1. Planteamiento del Problema 13

1.2. Justificación 15

1.3. Alcance 16

1.4. Objetivos General y Específicos 17

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO 18

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO 31

3.1. Tipo de investigación 31

3.2. Enfoque 31

3.3. Herramientas metodológicas 32

3.4. Técnicas de investigación 33

3.5. Presentación de instrumentos a aplicar 33

CAPITULO IV RESULTADOS 36

4.1. Análisis de resultados 36

4.2. Interpretación de resultados 36

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 50

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 52

ANEXO A: PROPUESTA MÉTRICAS 56

ANEXO B: ENCUESTA REALIZADA 62

ANEXO C: Guía de Entrevista Semiestructurada 66

ANEXO D: Entrevistas realizadas 67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables 34

Tabla 2. Estrategias, métricas, responsables, tiempo y modelo para la Cooperativa Cotocollao 48

Tabla 3. Capacitación en Prácticas de Sostenibilidad 58

Tabla 4. Desarrollo de Proyectos Comunitarios 59

Tabla 5. Implementación de Iniciativas Ambientales 59

Tabla 6. Fortalecimiento de la Cultura Organizacional a través de RSC 60

Tabla 7. Optimización de Recursos Financieros para Proyectos Sostenibles 61

Tabla 8. Fomento del Bienestar Laboral y Social 61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Rango de edad encuestados 36

Figura 2. Distribución por género 37

Figura 3. Estatus civil 37

Figura 4. Relación socios y empleados 38

Figura 5. Relación por años 39

Figura 6. Conocimiento código de ética 39

Figura 7. Información de responsabilidad 40

Figura 8. Pensamiento de responsabilidad de la cooperativa 40

Figura 9. Benefician estrategias a los empleados 41

Figura 10. Acciones por considerar 41

Figura 11. Importancia de tener estrategias 42

Figura 12. Áreas de prioridad 43

Figura 13. Implementar políticas 43

Figura 14. Sentimiento de estrategias 44

Figura 15. Orgullo una prioridad 45

Figura 16. Nivel de comunicación 45

Figura 17. Hacer o no actividades ambientales 46

Figura 18. Posibles barreras 46

Figura 19. Crear o no área de responsabilidad ambiental 47

CAPÍTULO
INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

La cooperativa Cotocollao se encuentra en un ambiente competitivo socialmente en el desarrollo y la importancia de las estrategias sostenibles son necesarias; dentro de nuestra realidad actual, la sostenibilidad ya no es una tendencia sino una prioridad urgente para poder garantizar el éxito a mediano y largo plazo de la organización. Por otro lado, a pesar del compromiso con la comunidad que dispone la cooperativa no ha desarrollado un enfoque sistemático para acoplar las mejores prácticas en su día a día. Esto ha hecho que tenga una serie de desafíos que comprometen y ponen en riesgo la credibilidad, la eficiencia y capacidad para ser competitivos en este mercado sobre todo en este momento que valora mucho la responsabilidad social y ambiental.

Ahora, en primer lugar, la no presencia de un enfoque sistemático hacia la sostenibilidad conduce a una ineficiencia operativa. Las prácticas actuales de la cooperativa carecen de la integración de las bases sustentables que podrían optimizar la utilización de recursos, generando una disminución de gastos teniendo como resultado la eficiencia general de la compañía. Sin una estrategia clara o sin un plan definido, la cooperativa no puede aprovechar los muchos beneficios económicos y operativos que el uso de las prácticas sostenibles puede ofrecer, esto incluye la reducción de residuos, el uso eficiente de la energía y recursos naturales, además de la implementación de procesos más amistosos con el medio ambiente.

Asimismo, la falta de un enfoque sostenible ha llevado a una baja percepción de sostenibilidad por parte de sus miembros y la comunidad. Los empleados de la cooperativa y sus socios en general no ven, aún, a la misma como una entidad comprometida con la sostenibilidad. Este factor es algo que afecta el buen prestigio de la cooperativa y haciendo

que disminuya su habilidad para atraer nuevos miembros, clientes e inversores, que buscan asociaciones con organizaciones responsables. La imagen pública de la cooperativa es necesaria para mantener el éxito, ya que una reputación positiva puede traducirse en altos niveles de confianza y lealtad además de fidelidad.

Otro aspecto importante es la capacidad de la cooperativa para luchar en un mercado que pone un valor alto en la responsabilidad social y ambiental. Las organizaciones que implementan estrategias sostenibles no solo cumplen con las normativas regulatorias, sino que también se busca mejorar para atraer a consumidores conscientes y mejorando su ventaja competitiva, entonces, la falta de prácticas y planes sostenibles coloca a la Cooperativa Cotocollao en desventaja competitiva, disminuyendo su capacidad para crecer, prosperar y triunfar en este entorno de negocios cada vez más exigente, cambiante y competitivo.

Por lo tanto, es importante el encontrar y proponer métodos sostenibles que hagan a la cooperativa maximizar los beneficios y garantizar su sustentabilidad a corto, mediano y largo plazo. Esto hace que sea necesario el desarrollar planes estratégicos para la sostenibilidad de la empresa, siendo importante que abarque todos los aspectos de sus operaciones, en un inicio desde la gestión de sus recursos hasta la relación con la comunidad y socios; esta implementación de técnicas sustentables debe ser vista como una responsabilidad moral y como una oportunidad, al reducir gastos.

En resumen, la cooperativa Cotocollao debe implementar un método estructurado hacia la sostenibilidad para manejar los desafíos operativos, con el objetivo de mejorar su imagen pública, fortaleciendo sus bases y postulándose de manera sólida competitivamente en el mercado. Únicamente al integrar hábitos sostenibles dentro de su modelo de negocio para garantizar su éxito y vigencia a largo plazo en un ambiente saludable consciente de la importancia de la sostenibilidad

1.2. Justificación

La Cooperativa Cotocollao se encuentra bajo la necesidad urgente de implementar planes y estrategias sostenibles, no solo para fomentar una mejoría en su operatividad interna, sino también para disponer de un valor positivo dentro de la sociedad y el medio ambiente, en este mundo cambiante y cada vez más competitivo donde la sustentabilidad se ha convertido en una base fundamental y esencial para el éxito de las empresas, el disponer de una modalidad de enfoque sostenible y consiente puede ofrecer miles de beneficios a la cooperativa y a sus socios.

Como primer punto es necesario el que la cooperativa cimiente su postura dentro del mercado para que cada vez sea más competitiva y se convierta en referente hacia el futuro. La implantación de estrategias y planes sostenibles hará destacar el compromiso de la cooperativa con el medio ambiente generando opciones de sostenibilidad, haciéndola más competitiva y diferenciándola de otras entidades de la rama. Esta distinción mejorará la reputación de la cooperativa entre sus miembros, comunidad, socios y lo importante su competencia; adicional que será un llamado a la atención de nuevos consumidores y socios comerciales que valoran la responsabilidad ambiental y social.

Dentro de las prácticas sostenibles es importante impulsar el desarrollo inclusivo, con lo cual beneficiará a los colaboradores y socios, dado que, con las mejoras en su planificación estratégica se puede adoptar medidas que establezcan mejora la calidad de vida, haciendo que la Cooperativa Cotocollao se convierta en el promotor del desarrollo comunitario, fomentando el desarrollo y la unión social en un ambiente más saludable.

La adopción de prácticas sostenibles, como la economía circular, permite a la cooperativa perfeccionar el uso de los recursos y reducir los costos operativos. Al minimizar el desperdicio y reutilizar materiales, la cooperativa no solo reduce su impacto ambiental,

sino que también los hace mucho más eficientes y rentables. Esta práctica mejora su gestión y los hace más dinámicos, permitiendo así un crecimiento financiero a largo plazo.

La Cooperativa al adoptar un modelo sustentable transmite un nivel de confianza que la hace más visible para las inversiones y el apoyo de las instituciones gubernamentales y no gubernamentales. Los fondos y ayudas técnicas suelen estar disponibles para proyectos y entidades que demuestran un fuerte compromiso con la sociedad, proporcionando recursos adicionales para el crecimiento y desarrollo de instituciones.

Finalmente, el adaptarse a las crecientes regulaciones y expectativas de sostenibilidad del sector empresarial es importante para asegurar que la cooperativa permanezca operativa y sobre todo competitiva en el mercado financiero. Cumplir con las normativas ambientales no solo evitará multas con el tema legal, sino también que ayudará a mejorar la imagen institucional ante reguladores, socios y clientes.

1.3. Alcance

La investigación se focalizará en la cooperativa Cotocollao, localizada en Quito; el área de estudio integrará ejercicios económicos, sociales y ambientales que se sustenten entre sí. Se organizará la participación entre los socios de la cooperativa, dirigentes y especialistas que puedan aportar en el desarrollo e implementar estrategias de manera eficaz.

Dicho estudio se lo llevará a cabo por varias etapas que incluirán una investigación de la situación vigente, la creación y ejecución de estas estrategias se realizará dentro de un plazo determinado; este plazo se podrá acoplarse según las necesidades y evolución del proyecto.

Los resultados que se esperan del estudio son proporcionar recomendaciones de forma específica, además de un plan de acción puntualizado que permita a la cooperativa Cotocollao

mejorar su calidad, además, se espera que estas indicaciones beneficien el progreso de la población, colaborando con su bienestar económico, ambiental y social.

1.4. Objetivos General y Específicos

Objetivo general:

Desarrollar estrategias de responsabilidad social corporativa y ambiental para fortalecer la competitividad y el bienestar de la cooperativa Cotocollao.

Objetivos Específicos:

- Realizar un análisis diagnóstico de las prácticas de sostenibilidad actuales de la cooperativa para identificar oportunidades y áreas de mejora.
- Elaborar estrategias sostenibles, las cuales se ajusten a las exigencias y requerimientos de la Cooperativa Cotocollao, teniendo en cuenta los factores sociales, económicos y ambientales, así poder implementarlas, mediante la capacitación en base a la investigación obtenida.
- Establecer indicadores para evaluar el impacto de las estrategias que se implementan en la cooperativa y su comunidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Teórico

La sostenibilidad se describe como la capacidad de satisfacer las necesidades presentes sin comprometer los recursos y oportunidades para el futuro (Hernandez et al., 2023). Bajo esta consideración, fundamentalmente requiere un esfuerzo moral y pragmático que busca mantener un equilibrio entre la explotación y la conservación de los recursos naturales para que haya una calidad de vida adecuada para las generaciones venideras. Así, el concepto mencionado ha evolucionado rápidamente para convertirse en uno de los aspectos más importantes para la sociedad contemporánea, dado que afecta la reputación y la buena voluntad del público y otros interesados con respecto a la organización (Fajardo et al., 2023).

Al integrar prácticas responsables con el medio ambiente, estas organizaciones gozan de una ventaja competitiva sostenida al mejorar la legitimidad empresarial, ante otras que no implementan tales medidas (Granda, 2021). No solo mejora la gestión institucional de imagen, la gestión ambiental también mejora la economía a largo plazo al optimizar recursos y reducir costos operativos asociados a residuos nocivos y sanciones ambientales (Sánchez, 2024). Por ahorrarse la gestión ambiental proactiva, sanciones y equipamiento resulta paralelamente más efectivo en recursos y competitividad empresarial.

Por último, es necesario observar que la sostenibilidad ambiental plantea una relación importante con el desarrollo sostenible, particularmente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por la Organización de las Naciones Unidas. En particular, los ODS 12 sobre consumo y producción responsables, y 13 centrados en la acción climática, destacan la importancia de formular estrategias para reducir el impacto negativo causado por las actividades humanas (ONU, 2020). De esta manera, las organizaciones que implementan prácticas de sostenibilidad ambiental mejoran el logro de estos objetivos globales,

fortaleciendo así su ciudadanía y responsabilidad social mientras mejoran su reputación en el mercado y en la sociedad.

Competitividad Empresarial

El concepto de competitividad empresarial se entiende como el nivel de control que tienen las empresas para mantener o expandir su cuota de mercado utilizando estrategias distintas y eficaces que superan a la competencia (Bartik et al., 2020). Como se observa, competir no solo implica conseguir resultados positivos en el balance contable, sino también proteger y construir una marca medible y duradera dentro del mercado en el que se encuentren. Por ende, es muy importante analizar esta habilidad como un emprendimiento permanente que se perfecciona con decisiones estratégicas bien pensadas y una buena gestión de la organización.

Existen diferentes aspectos que fortalecen y mejoran la competitividad empresarial, de los cuales destacamos la sostenibilidad a la innovación, la responsabilidad social, la calidad de operación y la rapidez de respuesta a nuevas tecnologías (Cifuentes et al., 2020). Cada uno de estos elementos afecta el rendimiento organizativo de forma decisiva, porque permite crear diferenciaciones y posicionarse en otros mercados altamente competitivos. Por poner un ejemplo, una buena adaptación de las tecnologías del siglo XXI permite ganar a las empresas una mejor posición ante la competencia, al igual que la responsabilidad social con su correcta implementación ayuda a una mejor imagen ante el público.

La sostenibilidad de la innovación está también asociada al ámbito de la competitividad empresarial. En este caso, se considera la innovación sostenible como la implementación de soluciones creativas que resultan en beneficios económicos, ambientales y sociales a la vez (Hernández et al., 2023). Al poner en la práctica la sostenibilidad dentro de las estrategias empresariales, se mejora la eficiencia operativa y se generan ahorros al hacer por atender a los requerimientos del consumidor y la sociedad que ciertamente está más

sensibilizada hacia temas éticos y ecosistémicos (Hernández et al., 2023). Este tipo de alianza estratégica, en especial en el caso de las cooperativas, les permite a dichas organizaciones constituir una ventaja competitiva y un crecimiento de carácter integral y sostenible en el tiempo.

Bienestar Laboral y Social

La salud laboral y el bienestar social se pueden definir como un estado general de satisfacción experimentado por los trabajadores en los aspectos físicos, psicológicos y sociales de su entorno, como lo mencionan Hernández et al., 2023. En esta perspectiva, el bienestar va más allá de la ausencia de enfermedad o problemas laborales para encapsular un entorno armonioso y de apoyo que nutre el desarrollo individual. Como resultado, las organizaciones modernas están cada vez más interesadas en proporcionar este equilibrio, sabiendo que la salud laboral y el bienestar social son un determinante clave para lograr resultados organizacionales exitosos.

Cáceres et al. (2023) afirman que la salud ocupacional, la seguridad y la satisfacción laboral son componentes fundamentales que forman el bienestar general de un trabajador. En este escenario, la salud ocupacional se refiere a la prevención de enfermedades y lesiones relacionadas con el trabajo, mientras que la seguridad ocupacional concierne la aplicación de acciones preventivas destinadas a reducir riesgos dentro del entorno laboral (Hernández et al., 2023). Por otro lado, la satisfacción laboral se refiere a una evaluación favorable de la posición y organización del empleado y conduce a una mayor motivación y compromiso hacia los objetivos organizacionales.

Finalmente, varios estudios señalan que existe una relación directa y significativa entre altos niveles de bienestar social y laboral y un rendimiento organizacional positivo. Específicamente, dentro de las empresas que priorizan estos factores en sus políticas internas, se observa un aumento notable en la productividad, una disminución en la rotación de

personal y una mejora considerable en el clima organizacional (Cáceres et al., 2023). Por lo tanto, crear y nutrir un ambiente de trabajo que asegure el bienestar de los empleados no solo avanza los intereses de los empleados como individuos, sino que constituye un motor principal para alcanzar el éxito organizacional duradero.

Estrategias Laborales y Sociales

Las estrategias laborales y sociales abarcan un conjunto de acciones organizacionales dirigidas a mejorar el capital humano y fomentar la inclusión social dentro del lugar de trabajo. En este sentido, las estrategias sociales centradas en la mejora del capital humano incluyen la capacitación continua, la formación técnica especializada y el ejercicio de liderazgo inclusivo (Hernández et al., 2023). Tales medidas tienen como objetivo proporcionar que los empleados estén constantemente adquiriendo nuevas competencias y habilidades para responder a los cambios en el lugar de trabajo, desempeñarse mejor y mejorar la productividad general de la organización. Además, el liderazgo inclusivo potencia el papel proactivo de participación y la inclusión equitativa de todos los asociados, lo que cultiva el respeto y la colaboración entre todos los empleados.

De igual manera, dentro de las estrategias de inclusión social, se encuentran la atención a la diversidad, equidad y la inclusión laboral, así como fortalecer la responsabilidad social interna en las organizaciones (Orjuela et al., 2021). La diversidad laboral comprende apreciación y aprovechamiento de los aspectos individuales, culturales y sociales, y la equidad se refiere a que todos los empleados cuenten con un acceso justo a las oportunidades dentro de la organización. Inclusión laboral se refiere a que personas tradicionalmente excluidas o subrepresentadas en la fuerza laboral ejercen su participación efectiva y plena, con lo que, a su vez, se refuerza la cohesión interna y el compromiso social de la organización hacia sus trabajadores.

Finalmente, cabe mencionar que estas estrategias laborales y sociales tienen un impacto significativo en el funcionamiento organizacional. Diversas investigaciones indican que, en caso de implementarse de forma correcta, estas acciones mejoran en gran medida la cohesión interna y el compromiso de los trabajadores con los objetivos estratégicos, misión y visión institucional (Hernández et al., 2023). En consecuencia, al fomentar un entorno laboral inclusivo y con especial énfasis en el desarrollo del capital humano, las organizaciones no solamente mejoran su imagen interna y externa, sino que también aseguran un rendimiento sostenido y competitivo en el entorno actual.

Gestión de Recursos Financieros

La planificación y gestión financiera de una organización se define como la utilización estratégica y la alineación de un recurso monetario dentro de una empresa o institución, de modo tal que permita a la organización alcanzarla sus objetivos en el plano institucional, y proseguir asegurando la sostenibilidad social y económica en un futuro (Orjuela et al., 2021). Particularmente en el contexto cooperativo, esta gestión cobra especial relevancia debido a que las cooperativas no solo persiguen rentabilidad económica, sino también un impacto positivo en su comunidad y socios, requiriendo así un manejo financiero que combine eficiencia operativa con responsabilidad social (Yamberla, 2022).

En virtud de lo anterior, se pueden identificar algunas estrategias de orden práctico que resultan efectivas, y estas son la mejora de cada socio en términos de la optimización de los recursos y el establecimiento de normas a cada cooperativa que fomenten el uso ético de los recursos al interior y exterior de sus fronteras. Eficiencia social, productividad y autoordenamiento reflejan el uso racional y productivo de los recursos financieros, y la maximización del régimen de valor económico generado y minimizando hacia al inexistente y superfluo nivel de costos (Benavides, 2020). Por otro lado, la política de ética y la no controlada garantizan que toda decisión que se simula a la comercialización de bienes y

servicios a los socios sean responsables ante y para sus socios y transversalmente utilicen todos los recursos que ayuden a construir la confianza institucional y legitimidad pública.

Por último, hay que resaltar que la maximización y la eficiencia de los recursos financieros en cooperativas entidades se logra con la utilización de diversas estrategias financieras que buscan optimizar sus recursos. Aparte de mejorar notablemente los resultados económicos, estas estrategias también permiten crear valor económico compartido que, a su vez, impacta positivamente a los socios y a la comunidad (Orjuela et al., 2021). Por lo tanto, a través de la implementación de métodos financieros responsables y efectivos, las cooperativas no solo concretan determinados objetivos económicos, sino que también aumentan su impacto social y su competitividad sostenible en el mercado.

Modelo de Triple Resultado

El modelo del Triple Resultado se entiende como un sistema de evaluación equilibrado que analiza simultáneamente los efectos económicos, sociales y ambientales producto de las acciones de una organización (Castrillón et al., 2020). Desde este enfoque, el resultado de una organización no es evaluado exclusivamente por sus utilidades, sino que también contempla el valor creado en los aspectos sociales y ambientales, dando de esta forma una mejor balanceada mirada sobre los impactos institucionales.

Dicha mirada encuentra sentido particular en las cooperativas dado que estas asociaciones poseen un compromiso ético, social y ambiental que las caracteriza de manera singular; por lo tanto, al evaluar la eficiencia de estas entidades la rentabilidad financiera no es lo único a considerar, sino también su responsabilidad social hacia los socios y sus comunidades, así como su actuar en la protección y conservación del entorno (Acosta et al., 2021). Por lo tanto, el modelo TBL permite capturar la esencia cooperativa que otras mediciones deslindan al ofrecer información estratégica que permite tomar decisiones más responsables y sostenibles.

Además, la importancia del modelo TBL en contextos cooperativos se comprueba con recientísimos casos prácticos en Latinoamérica. Por ejemplo, Acosta et al. (2021) describe el caso de varias cooperativas que exitosamente han implementado este modelo y, como consecuencia, no solo han mejorado sus resultados financieros, sino que también han legitimado y sostenido, de manera aguda, su relación con los socios, clientes, y la comunidad en general. Estos casos ilustran cómo las cooperativas han empezado a usar el TBL como una herramienta para equilibrar sus objetivos económicos, sociales y medioambientales de forma eficiente, asegurando sostenibilidad y pertinencia en el largo plazo.

Matriz FODA

La matriz FODA mencionada antes y que también es conocida como análisis DAFO, es una herramienta estratégica que afecta de manera marcada la organización en la que una persona se desempeña profesionalmente, ya que es posible determinar con claridad qué ventajas competitivas tiene la organización, así como las amenazas que enfrentan sus rivales (Salazar et al., 2025). Las fortalezas y debilidades tratan de factores internos de la organización, y las oportunidades y amenazas, apuntan a ser el entorno externo (Salazar et al., 2025). Con todo ello, se puede evaluar y fundamentar que esta propuesta de análisis brinda información estructural e intencionada que simplifica el diagnóstico definido en un contexto organizacional de multiniveles, central a posición en estrategias y decisiones organizacionales.

En el caso particular de las cooperativas, la matriz FODA tiene especial importancia ya que permite identificar de modo muy preciso como de sistémico todos los factores internos y externos que resultan ser más críticos para este tipo de organización, esta herramienta ayuda a las cooperativas a evaluar de manera clara sus capacidades internas como la gestión, nivel de cohesión entre socios y el capital humano disponible, y a su vez también analizar las

oportunidades y amenazas que los mercados, regulaciones gubernamentales y cambios en los contextos socioeconómicos ofrecen (Salazar et al., 2025). Por lo tanto, el uso sistemático del FODA en estas organizaciones resulta fundamental para el planteamiento de acciones estratégicas concretas que atiendan a sus requerimientos e intervención en complejidad del entorno.

Finalmente, el uso positivo de esta matriz en cooperativas de Latinoamérica ha sido documentado en investigaciones recientes. Por ejemplo, Garabiza y Prudente (2021) documentaron casos donde diversas cooperativas de distinto corte económico FODA lograron mejorar de forma importante sus decisiones estratégicas a nivel sistémico. Estas prácticas reflejan que esta herramienta sin duda se puede usar para elaborar estrategias claras que no solo logran anticipar riesgos externos, sino que también los aprovechan. La matriz FODA se ha convertido en uno de los métodos más relevantes para aumentar la sostenibilidad, competitividad y flexibilidad que las cooperativas requieren en la actualidad.

Modelo de Economía Circular

El modelo de economía circular se define como un enfoque innovador que tiene como objetivo optimizar el uso de recursos a través de la reducción, reutilización y reciclaje, evitando el modelo lineal tradicional de producción: extracción, fabricación, consumo y eliminación (Raudales et al., 2024). A diferencia del modelo lineal, la economía circular fomenta el desarrollo de sistemas productivos regenerativos en los que los materiales y productos se preservan y mantienen dentro del ciclo económico el mayor tiempo posible (Abbas, 2020). En este sentido, la economía circular representa un cambio profundo no solo en los flujos y procesos de producción, sino también en los paradigmas de consumo generales al integrar principios de sostenibilidad en el proceso de diseño de productos hasta su eliminación final.

Con relación a sus principales objetivos, la economía circular tiene como propósito principal minimizar la cantidad de residuos producidos mediante el diseño e implementación de sistemas y productos más eficientes y ecológicos. Al mismo tiempo, procura optimizar el aprovechamiento de los recursos naturales concentrando el uso en materiales renovables y reciclados dentro de los procesos productivos. Asimismo, promueve la creación de ciclos de producción y consumo que reduzcan el impacto ecológico y generen sostenibilidad económica a largo plazo (Raudales et al., 2024). De este modo, el modelo se convierte en una alternativa factible para resolver los problemas de falta de recursos y el agravamiento de los problemas medioambientales.

La implementación de un modelo de economía circular en cooperativas constituye una vía primordial para lograr la sostenibilidad medioambiental y la efectividad organizacional. Según Silva y Sauka (2024), la cobertura de costos operativos en las cooperativas burguesas que adopten prácticas circulares se logra mediante el aprovechamiento óptimo de los insumos y la reducción de desperdicios; además, mejora la imagen institucional al proyectarse como socialmente responsables. Por lo tanto, la economía circular no solo incrementa la competitividad de las cooperativas, sino que también fortalece su legitimidad social y la efectividad en el desarrollo sostenible.

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) se define como la consideración auxiliar a la actividad empresarial que integra de manera voluntaria el ámbito social, ético y medioambiental en las acciones comerciales y en su relación que sostiene la empresa con su entorno y otras partes interesadas o stakeholders (Silva & Sauka, 2024). Esta noción supera la concepción primaria de, empresas que solo buscan un ingreso financiero, proponiendo un enfoque que trata a las organizaciones como entidades que deben contribuir a la construcción de una sociedad más justa y sostenible (Abbas, 2020). Así, para este último autor, la RSC es

un elemento estratégico básico para lograr la fundamentación de la confianza organizacional, la sostenibilidad y las relaciones de confianza con distintos sectores sociales.

En la RSC hay cuatro dimensiones fundamentales: económica, social, medio ambiental y ética. Económicamente, el valor que se crea debe ser sostenible no solo para los accionistas, sino también para toda la comunidad relacionada con la organización. En el caso social incluye la defensa de los derechos laborales, la exclusión social y el desarrollo del bienestar comunitario (Zottele et al., 2022). La dimensión ambiental toma en consideración la adopción de políticas responsables que mitiguen los impactos negativos sobre la naturaleza. Éticamente, es preciso que las organizaciones tengan rectitud, en cuanto a actuar en el marco de los principios de transparencia, justicia, y responsabilidad social (Raudales et al., 2024). Estas dimensiones se traducen en actuaciones al interior de las cooperativas, como políticas de equidad de género, reciclaje, patrocinio de obras comunitarias y restricciones de gestión.

Recientemente, hay estudios que muestran casos de cooperativas que han incorporado prácticas de RSC de manera sistemática y exitosa. Zottele et al. (2022) señalan que algunas cooperativas latinoamericanas han logrado mediante el compromiso con la responsabilidad social, evidenciados en una sostenibilidad económica, un prestigio institucional, y un impacto positivo en las comunidades donde operan. Estas buenas prácticas no solo les han permitido fortalecer la competitividad en el mercado, sino, también, reforzar su posicionamiento como agentes de cambio social y ambiental, cumpliendo con la economía social y solidaria.

2.2 Marco Conceptual

Cuando se habla de sostenibilidad, se deben considerar impactos en el medio ambiente, y en la vida social y económica. Es decir, la sostenibilidad debe buscar un equilibrio entre las diferentes dimensiones aumentando en efecto el bienestar de la sociedad" (Hernández et al., 2023). Esto incluye el cuidar de los recursos que se tienen disponibles para el uso de las futuras generaciones. Para conseguir estos objetivos, así como el resto de los

ODS que están presentes en esta política, es imprescindible tener un compromiso por parte de todos los sectores de la sociedad (ONU, 2020).

A su vez, la competitividad empresarial se refiere el uso eficaz de recursos con el fin de adquirir o elevar la presencia en el mercado. Dependiendo el contexto en que la empresa se encuentre, podrás determinar el nivel de responsabilidad social, la innovación sostenible, y la adaptabilidad tecnológica (Hernández, 2023).

Con el bienestar laboral y social, en relación a estos factores, se define como un estado de satisfacción integral en lo físico, psicológico y social. Su promoción a través de salud ocupacional, seguridad y satisfacción laboral incrementa la productividad y mejora el clima organizacional (Acosta et al., 2021).

En este orden de ideas, las estrategias laborales y sociales como la capacitación a tiempo completo, el liderazgo y las políticas inclusivos, fomentan la cohesión interna y el compromiso con la misión institucional (Yamberla, 2022). De igual forma, la administración de los recursos financieros cooperativos aplicando principios de eficiencia, optimización y transparencia resulta fundamental para la sostenibilidad económica y social de las cooperativas (Yamberla, 2022).

El impacto en la comunidad y en el área de desarrollo local refuerza este compromiso al crear empleos, fortalecer las relaciones económicas y promover el medio ambiente (Fajardo et al, 2023). Las historias de éxito proporcionan evidencia de cómo las cooperativas refuerzan su legitimidad a través de acciones sociales efectivas.

La adopción del modelo de negocio de TBL permite analizar simultáneamente los impactos económicos, sociales y ambientales, proporcionando una visión holística del desempeño organizacional. Su aplicación ha mejorado la sostenibilidad y ha encontrado la competitividad empresarial de varias cooperativas (Hernández et al., 2023).

Además, el análisis FODA ayuda a identificar factores internos y externos que impactan el crecimiento organizacional, siendo una herramienta estratégica para las cooperativas en entornos de rápido cambio (Acosta et al., 2021).

Los principios de la economía circular se centran en "reducir, reutilizar y reciclar" materiales, lo que es altamente relevante para que las cooperativas aumenten la eficiencia y reduzcan el impacto ambiental negativo.

Finalmente, la RSC se ocupa de abordar e integrar voluntariamente cuestiones sociales, ambientales y éticas en las operaciones comerciales, teniendo en su núcleo dimensiones económicas, sociales, ambientales y éticas para apoyar prácticas sostenibles y la reputación de las cooperativas (Vargas, 2021).

2.3 Marco Legal

El Pacto Global promulgado por las Naciones Unidas, a nivel mundial, invita a las organizaciones a alinear sus estrategias con principios fundamentales de derechos humanos, normativa laboral, medioambiente y corrupción (ONU, 2000).

Complementariamente, la ONU (2020) establece en su Agenda 2030 los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) planteando el trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8), producción y consumo responsables (ODS 12) y acción climática (ODS 13) como metas de desarrollo sostenible enfocado a la actividad empresarial.

La Constitución de la República del Ecuador (2008) coloca derechos colectivos a su disposición y promueve un modelo de desarrollo sostenible, constituyendo así el marco jurídico a nivel nacional. El artículo 66 numeral 27 consagra el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y equilibrado, a la vez que el artículo 283 resalta la economía social y solidaria a manera de pilar como parte del sistema económico ecuatoriano (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

A su vez, el Código Orgánico del Ambiente (2018) define el control y la prevención de impactos ambientales e incorpora responsabilidades para las actividades productivas en el cuidado de los recursos naturales y fomentando la sostenibilidad empresarial.

Sobre el ámbito cooperativo, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (2011) da cuenta de su funcionamiento y a la vez el papel que cumple para la economía en el sentido de desenvolver una gobernanza solidaria, equitativa, socialmente responsable y sostenible.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

Se utilizó una investigación de tipo descriptivo y propositivo. Con este enfoque, se crearon múltiples procesos relacionados con el entorno competitivo y social de la Cooperativa Cotocollao. Entre los procesos estaban la recolección de información, en donde se utilizaban fuentes bibliográficas, se aplicaban encuestas y se realizaron entrevistas. El análisis de datos se procesó con el uso de técnicas estadísticas y cualitativas; la aplicación de estrategias diseñadas en respuesta al problema definido; los planes de acción, basados en los hallazgos de la investigación, constituyeron estrategias que se tuvieron en cuenta durante la implementación de las estrategias seleccionadas para evaluar su viabilidad en el contexto cooperativo. Finalmente, se realiza una evaluación en la que se evalúa el impacto de las estrategias utilizando indicadores de rendimiento predefinidos (Hernández et al., 2010).

3.2. Enfoque

El tipo de investigación que se realizó fue de tipo integral, lo que implica el uso de métodos cualitativos y cuantitativos en el estudio de la Cooperativa Cotocollao. Al combinar ambos tipos de aproximaciones se logra una más completa, dentro del estudio se logra captar el fenómeno de la cooperativa por medio de la perspectiva de los mismos jugadores sociales, a partir de las experiencias y percepciones obtenidas por medio de entrevistas sobre, monografías y documentos internos, en el trabajo interno de la cooperativa (Pezzini, 2024). A partir de dicho enfoque a la competencia se obtuvo, mediante encuestas cerradas, datos que permitieron cuantificar dimensiones tales como competitividad, responsabilidad social empresarial y bienestar organizacional.

Este enfoque mixto fue relevante para abordar la complejidad del problema de investigación considerando que la responsabilidad social corporativa dentro del campo cooperativo tiene tanto un aspecto objetivo como subjetivo (Zúñiga et al., 2023). Además, la integración de enfoques cualitativos y cuantitativos proporcionó una validación cruzada de los datos que aumentó la confiabilidad de los hallazgos.

3.3. Herramientas metodológicas

Para esta investigación, se utilizaron herramientas de gestión administrativa debido a que permitieron la planificación, organización, dirección y control de los procesos como recolección de datos, el diseño de estrategias y evaluación de resultados de manera eficiente. Estas herramientas ayudaron a lograr la organización de actividades, correcta asignación de recursos, y cronogramas de trabajo, cumpliendo los objetivos en metas en cada parte del estudio. La gestión administrativa en los diferentes casos ayudó a cumplir los plazos y mantener en constante coordinación control a los diferentes participantes, garantizándole que las acciones realizadas sean lógicas respecto a los resultados que se pretenden alcanzar (Alban et al., 2020). El desarrollo de estos objetivos, determinaron acciones que mejorarían la decisión con el más alto nivel de criterio y usando elementos de eficiencia, estos son básicos para enfatizar la competitividad y el bienestar en la Cooperativa Cotocollao.

Para el análisis y desarrollo de estrategias sostenibles, se emplearon tanto modelos prácticos como teóricos para guiar la intervención propuesta. Se utilizó el TBL para evaluar el impacto económico, social y ambiental de las estrategias propuestas; se utilizó una Matriz FODA para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Cooperativa; el Modelo de Economía Circular, que permitió enfocar las acciones en el uso de recursos y la reducción de residuos; y los Modelos de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) proporcionaron la justificación para integrar prácticas comerciales éticas y sostenibles.

3.4. Técnicas de investigación

Las técnicas de investigación utilizadas en la Cooperativa Cotocollao incluyen la encuesta y la entrevista, las cuales permitieron acceder a información confiable y de primera mano. La encuesta permitió a los socios y colaboradores brindar datos cuantitativos sobre la percepción, sostenibilidad y compromiso social y ambiental. La entrevista semiestructurada también proporcionó información cualitativa más profunda y detallada, a los funcionarios clave de la cooperativa. El uso conjunto de estas técnicas brindó la oportunidad de contrastar los datos obtenidos, permitiendo así, contar con una perspectiva amplia sobre la situación planteada en la investigación.

3.5. Presentación de instrumentos a aplicar

Se diseñaron y aplicaron dos instrumentos principales para la recolección de datos: un cuestionario estructurado y una guía de entrevista semiestructurada. El cuestionario, dirigido a socios y empleados de la Cooperativa Cotocollao, estuvo conformado por preguntas cerradas, de opción múltiple, escalas de valoración tipo Likert y preguntas abiertas, orientadas a recolectar información sobre características sociodemográficas, nivel de conocimiento y percepción sobre la responsabilidad social y ambiental, así como la valoración de las estrategias actuales y sugerencias de mejora. La guía de entrevista, aplicada a directivos y personal estratégico, constó de cinco preguntas abiertas diseñadas para explorar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en relación con la gestión de la responsabilidad social y ambiental. Ambos instrumentos se elaboraron en coherencia con los objetivos específicos de la investigación y fueron sometidos a un proceso de validación por revisión de expertos, con el fin de garantizar su pertinencia, claridad y alineación metodológica.

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	Técnicas
Responsabilidad social corporativa (RSC)	Conjunto de prácticas empresariales orientadas a contribuir al desarrollo sostenible, considerando el impacto social, ambiental y económico (Carroll, 2021).	Conocimiento de RSC	Nivel de conocimiento sobre prácticas de responsabilidad social en la cooperativa	Cuestionario estructurado	Encuesta
		Aplicación de estrategias	Número y tipo de acciones de responsabilidad social implementadas	Guía de entrevista semiestructurada	Entrevista
		Impacto percibido	Opinión sobre beneficios de la responsabilidad social en empleados y socios	Cuestionario estructurado	Encuesta
Sostenibilidad ambiental	Capacidad de realizar actividades económicas respetando el medio ambiente y asegurando la disponibilidad de recursos para futuras generaciones (Brundtland, 1987).	Compromiso ambiental	Grado de acuerdo con políticas de reducción de impacto ambiental	Cuestionario estructurado	Encuesta
		Prácticas ambientales	Tipo de prácticas sostenibles realizadas en la cooperativa	Cuestionario estructurado	Encuesta
Competitividad organizacional	Habilidad de la cooperativa para mantener y mejorar su posición en el mercado mediante estrategias de valor agregado, eficiencia y sostenibilidad (Porter, 1980).	Valoración de estrategias	Nivel de satisfacción con las estrategias actuales	Cuestionario estructurado	Encuesta
		Fortalezas y Debilidades internas	Identificación de áreas fuertes y débiles de la cooperativa	Guía de entrevista semiestructurada	Entrevista
Bienestar laboral y social	Estado de satisfacción general del personal respecto a condiciones laborales, seguridad, salud y equilibrio entre la	Percepción de bienestar	Satisfacción laboral respecto a las acciones de RSC	Cuestionario estructurado	Encuesta

	vida laboral y personal (Danna & Griffin, 1999).				
Evaluación de impacto	Proceso de medición de los efectos o cambios producidos por las estrategias implementadas, respecto a los objetivos organizacionales (Rossi, Lipsey & Freeman, 2004).	Efectividad de estrategias	Medición de resultados de estrategias implementadas	Guía de entrevista semiestructurada	Entrevista

CAPITULO IV
RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

Para este apartado se presentan los resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada a socios y empleados de la Cooperativa Cotocollao, con un total de 46 participantes. Los datos recolectados permitieron identificar actitudes, propuestas y percepciones relacionadas con la responsabilidad social y ambiental tanto dentro como fuera de la organización. El análisis de la información tabulada permitió determinar los elementos clave para estructurar el plan de mejora, conocer el nivel de conocimientos existentes sobre responsabilidad social y orientar la toma de decisiones hacia el fortalecimiento de un desarrollo sostenible en la cooperativa.

4.2. Interpretación de resultados

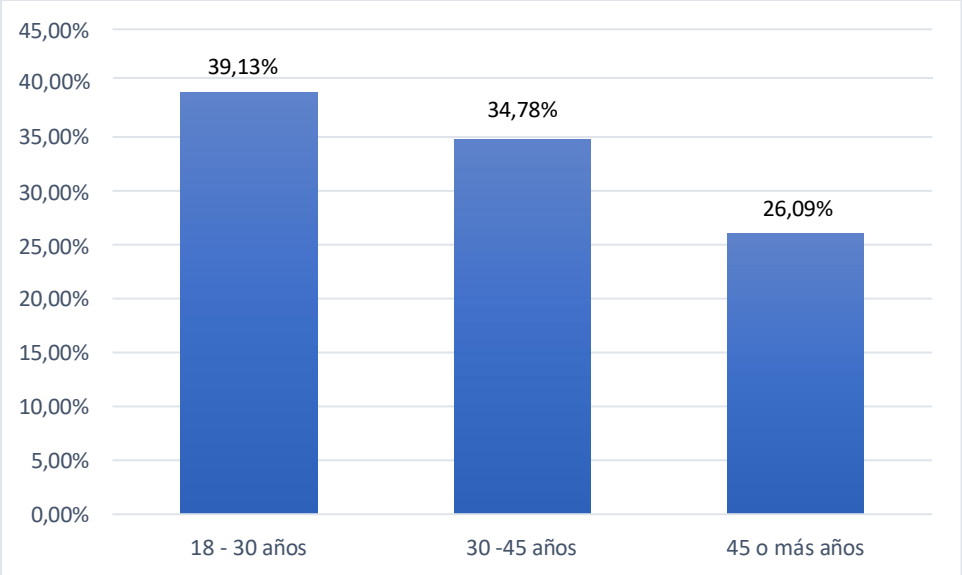


Figura 1. Rango de edad encuestados

Se observa que el 39% de los encuestados pertenece al grupo etario de 18 a 30 años, siendo este el porcentaje más sobresaliente, lo que indica que la Cooperativa Cotocollao cuenta con una mayoría de socios y empleados jóvenes, lo cual representa

una ventaja para promover estrategias de responsabilidad social y ambiental orientadas a la innovación y a una mayor apertura al cambio organizacional.

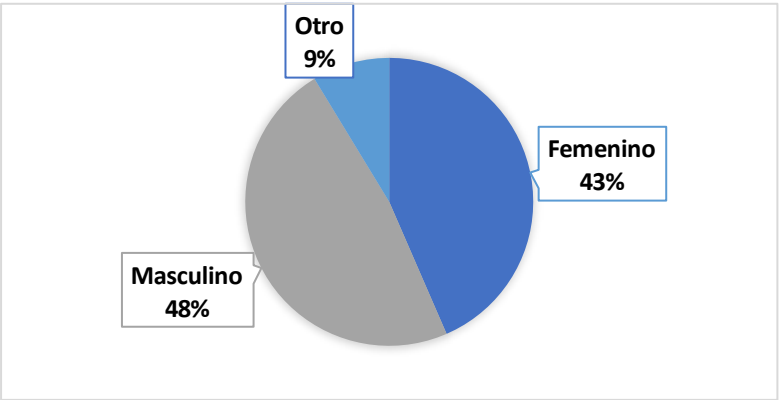


Figura 2. Distribución por género

En la figura anterior se observa que el 48% de los encuestados se identifica con el género masculino, siendo este el porcentaje más sobresaliente. Lo que sugiere que dentro de la Cooperativa Cotocollao existe una ligera mayoría masculina entre los socios y empleados, lo que podría considerarse al momento de diseñar estrategias de responsabilidad social y bienestar laboral que promuevan la equidad de género y la participación inclusiva.

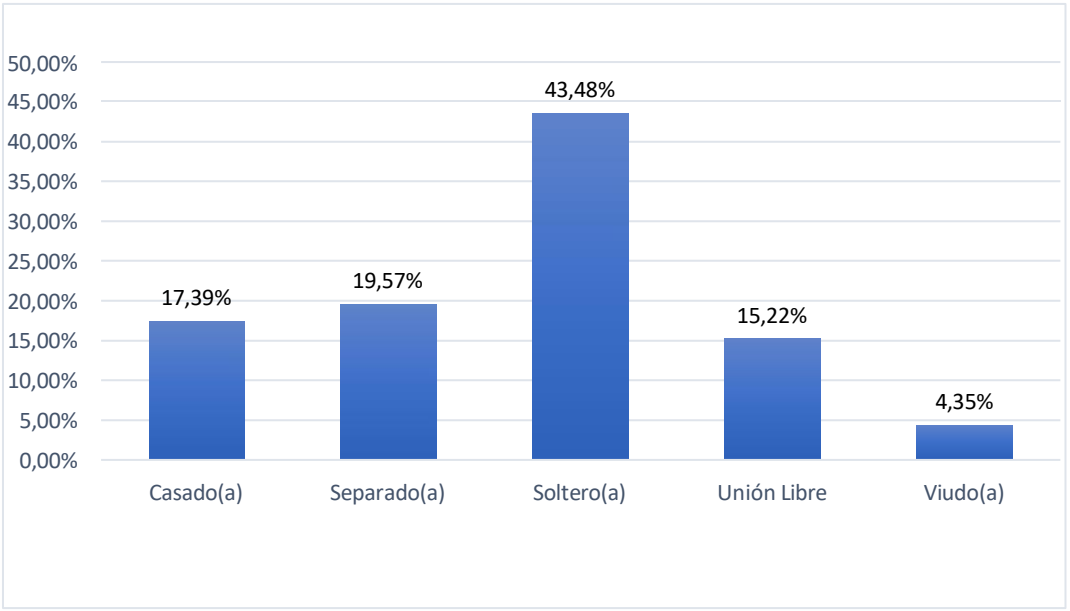


Figura 3. Estatus civil

Se muestra que la mayor parte de los encuestados se encuentra en condición de soltería, con un total de 20 personas. Con lo cual, la Cooperativa Cotocollao cuenta principalmente con socios y empleados solteros, lo que podría influir en la planificación de estrategias de responsabilidad social y bienestar.

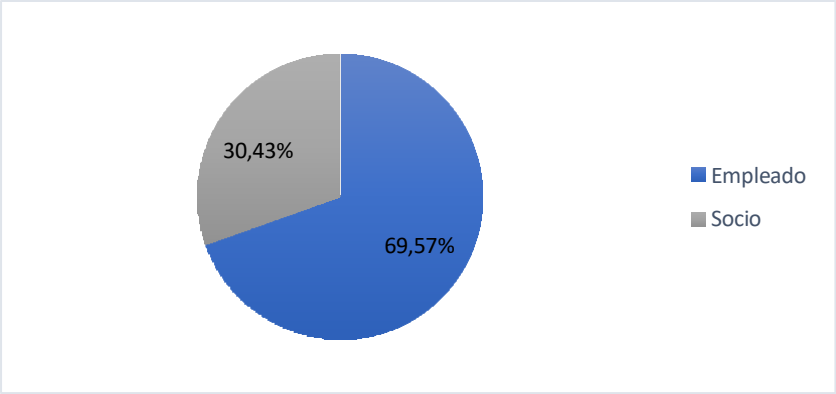


Figura 4. Relación socios y empleados

En la figura actual se observa que el 69% de los encuestados se identifica como empleado de la Cooperativa Cotocollao, constituyendo el porcentaje más sobresaliente. Por lo cual, los participantes tienen una relación laboral directa con la cooperativa, lo cual es relevante al momento de diseñar estrategias de responsabilidad social, ya que permite enfocar las acciones no solo en los socios, sino también en el fortalecimiento del bienestar y compromiso del personal empleado.

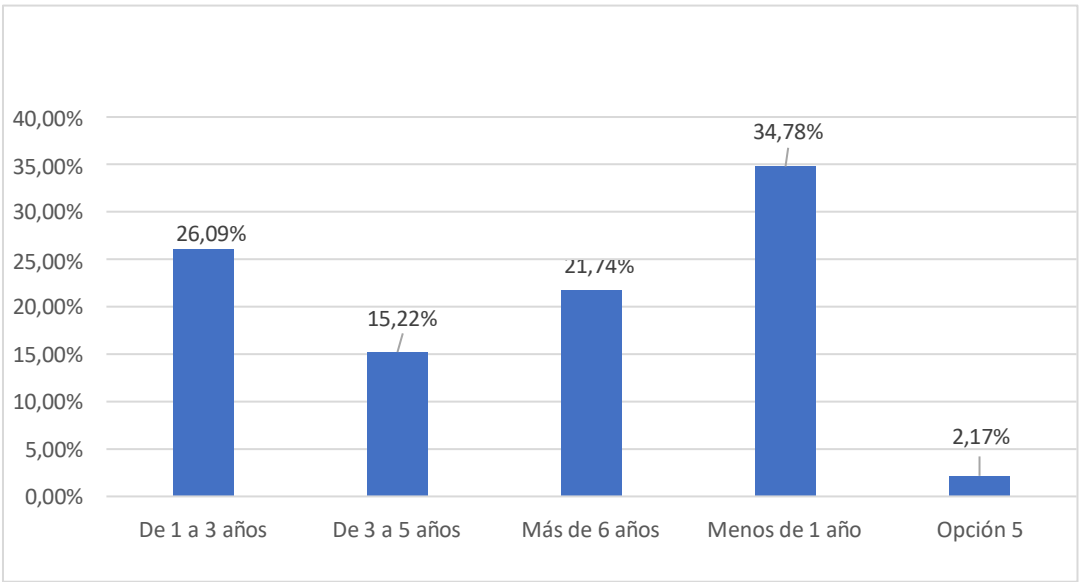


Figura 5. Relación por años

En la figura se evidencia que la mayoría de los encuestados, específicamente 16 personas, tienen menos de un año de relación con la Cooperativa Cotocollao. Este resultado refleja que existe una base considerable de miembros y empleados recientes, lo que plantea la necesidad de fortalecer los procesos de inducción, capacitación en responsabilidad social y programas de integración organizacional, para consolidar el sentido de pertenencia y el compromiso desde las primeras etapas de vinculación.

En la Pregunta 6 se destacan las palabras clave relacionadas con el significado personal de la responsabilidad social y ambiental, como "compromiso", "sociedad", "cuidado", "medio ambiente" y "responsabilidad". Estos términos reflejan que los encuestados perciben la responsabilidad social y ambiental no solo como un deber corporativo, sino como un compromiso ético y personal hacia la mejora del bienestar de la sociedad y el entorno.

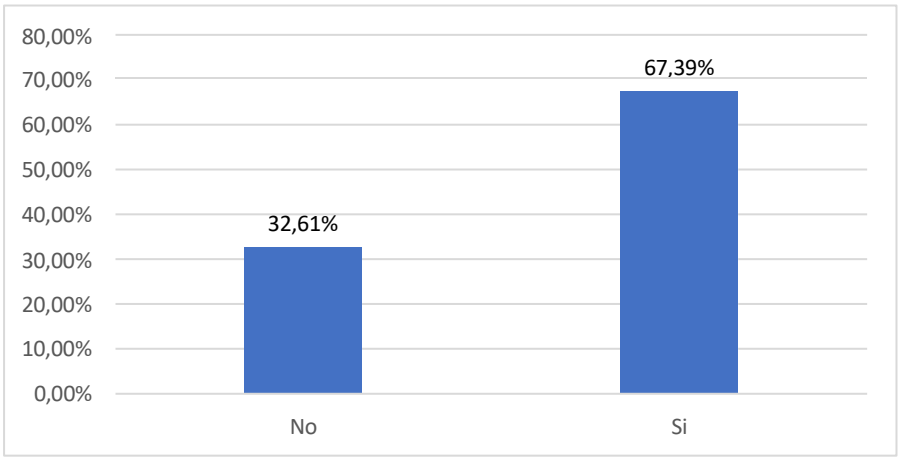


Figura 6. Conocimiento código de ética

Se observa que la mayoría de los encuestados, equivalente a 31 personas, manifestó haber recibido socialización sobre el código de ética corporativo. El resultado es positivo, ya que evidencia un esfuerzo institucional por difundir los principios y normas de conducta

dentro de la Cooperativa Cotocollao, fortaleciendo la cultura organizacional basada en valores éticos y responsabilidad social.

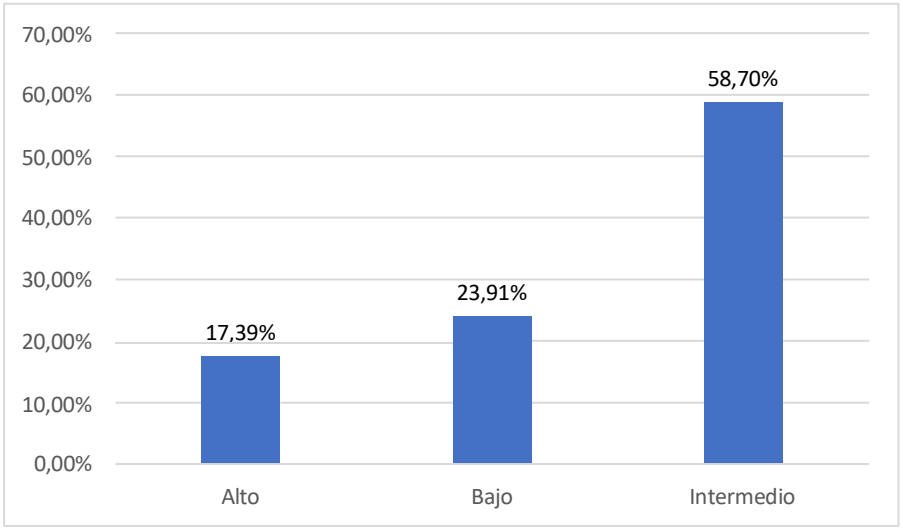


Figura 7. Información de responsabilidad

Se identifica que el 58% de los encuestados manifestó tener un nivel intermedio de conocimiento sobre la responsabilidad social en la Cooperativa Cotocollao. Este resultado evidencia que, si bien existe una base de conocimiento generalizado, es necesario fortalecer los programas de capacitación y sensibilización para profundizar el entendimiento y la apropiación de los principios de responsabilidad social dentro de la organización.

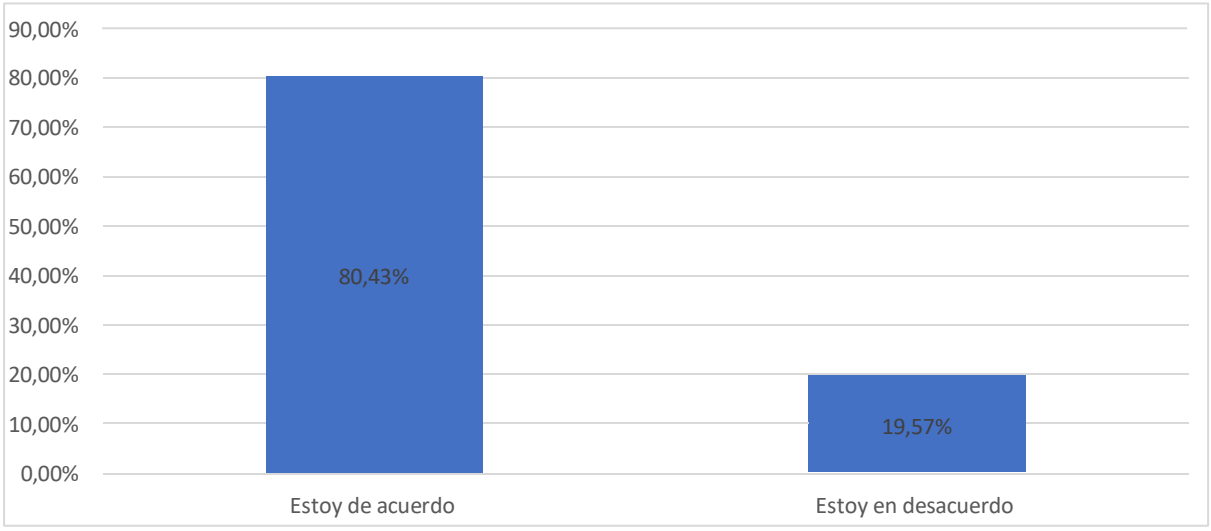


Figura 8. Pensamiento de responsabilidad de la cooperativa

Se observa que el 80% de los encuestados indicó estar de acuerdo en que la Cooperativa Cotocollao mantiene un compromiso real con la responsabilidad social. Por lo que se refleja una percepción mayoritariamente positiva entre socios y empleados, lo cual constituye una base sólida para fortalecer e impulsar nuevas estrategias de sostenibilidad y responsabilidad organizacional.

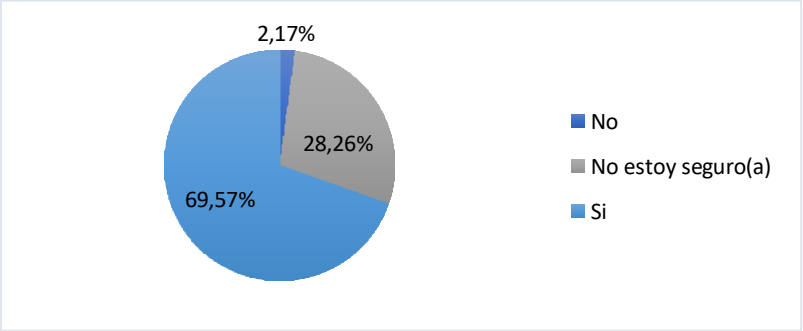


Figura 9. Benefician estrategias a los empleados

Se evidencia que 32 encuestados consideran que las estrategias de responsabilidad social implementadas actualmente benefician a los empleados y socios de la Cooperativa Cotocollao. Este resultado confirma que la mayoría percibe efectos positivos derivados de las acciones desarrolladas, lo cual refuerza la necesidad de mantener y fortalecer programas orientados al bienestar laboral y al compromiso social dentro de la organización.

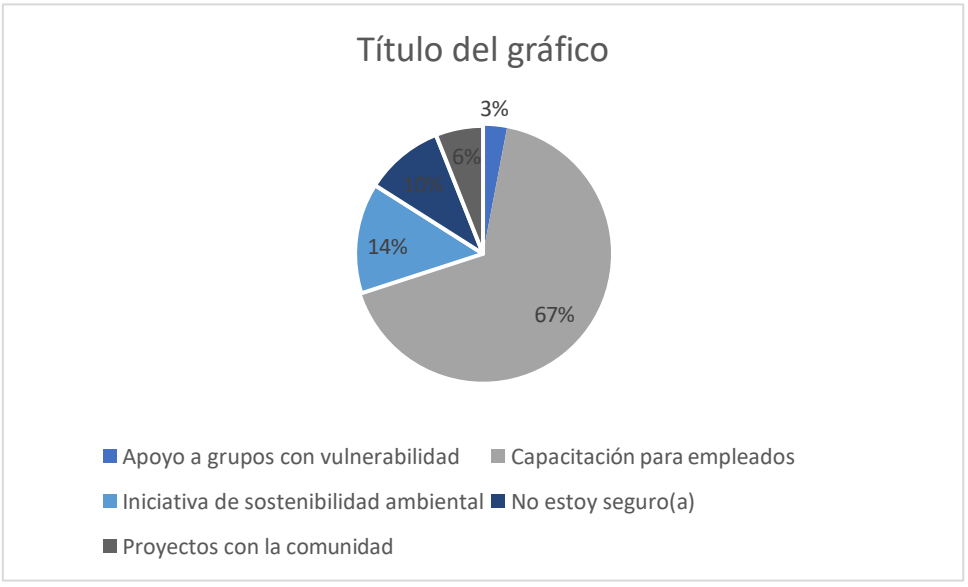


Figura 10. Acciones por considerar

En la figura anterior se observa que la acción más reconocida por los encuestados fue la capacitación para empleados, con un 28% de las respuestas. Con lo cual, la importancia que los colaboradores otorgan a los programas de formación y desarrollo interno, lo cual sugiere que fortalecer las iniciativas de capacitación no solo promueve el bienestar laboral, sino que también impulsa el compromiso organizacional y el desarrollo sostenible de la Cooperativa Cotocollao.

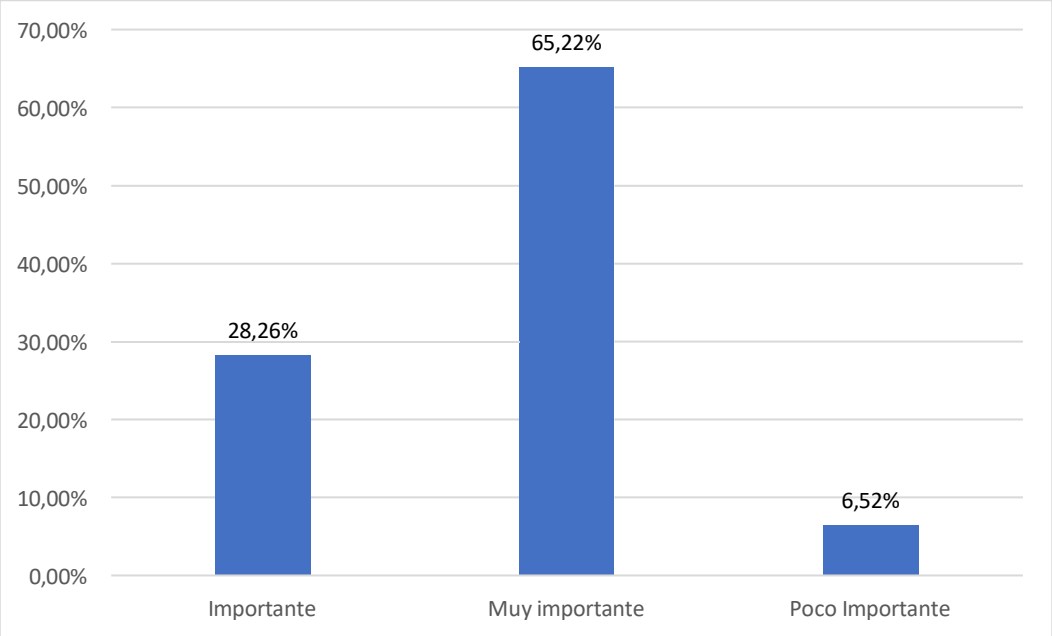


Figura 11. Importancia de tener estrategias

Se aprecia que el 65% de los encuestados consideró como muy importante la implementación de estrategias de responsabilidad social en la Cooperativa Cotocollao. Este resultado refleja una alta valoración de los colaboradores hacia las acciones que promueven el desarrollo sostenible y el bienestar organizacional, lo cual constituye un respaldo significativo para impulsar iniciativas más sólidas en esta área.

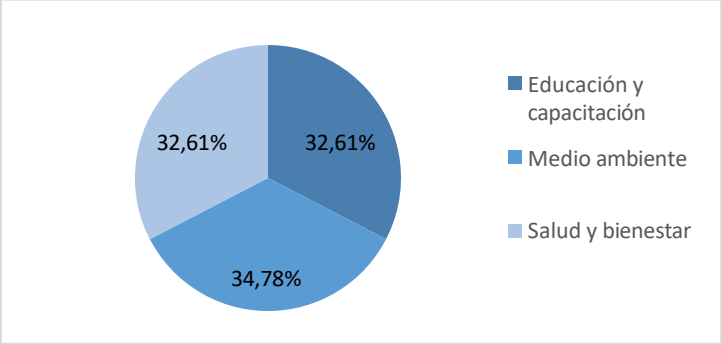


Figura 12. Áreas de prioridad

De acuerdo a la figura anterior se puede ver que el área de entorno fue considerada como la principal prioridad por 16 encuestados. Este resultado demuestra la significativa preocupación ambiental de los miembros y el personal de la Cooperativa Cotocollao, lo que indica la necesidad de refinar aún más las estrategias de responsabilidad social que se centran en promover el desarrollo sostenible y guiar la gestión ambiental responsable.

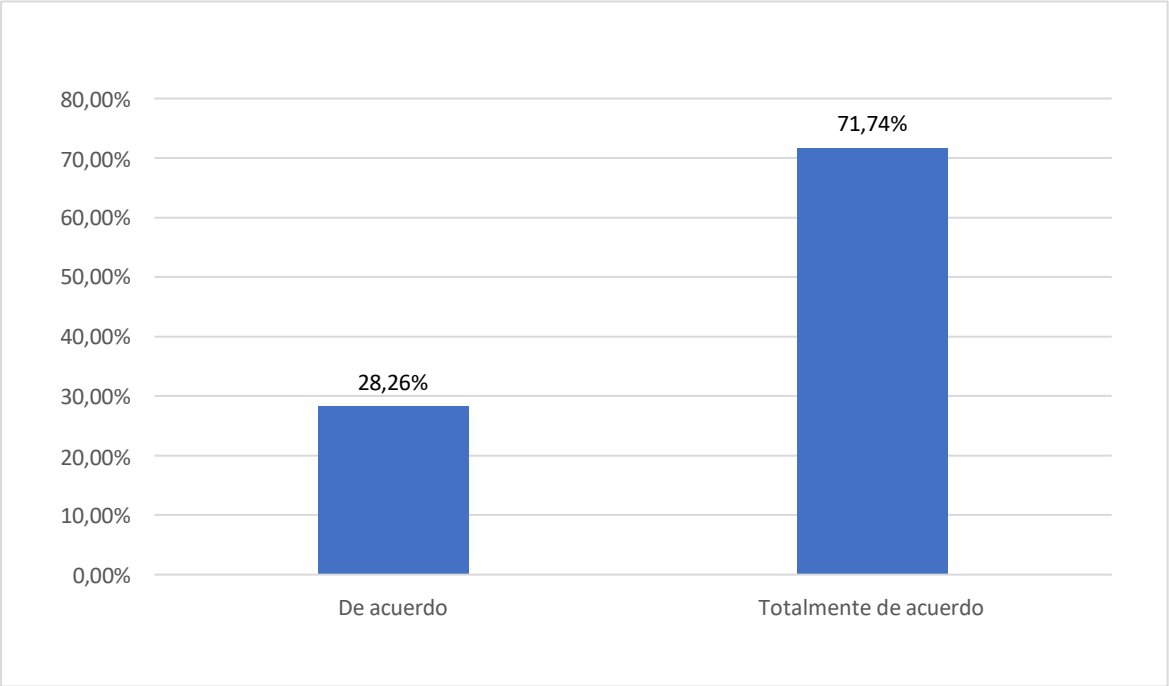


Figura 13. Implementar políticas

Como se puede observar en la figura, el 37% de los encuestados, es decir, 34 personas, se mostró totalmente de acuerdo con la implementación de políticas para disminuir el impacto ambiental en la Cooperativa Cotocollao. De la misma manera, esto señala un gran

compromiso dentro de la organización y, por lo tanto, la factibilidad de diseñar y formalizar de manera sistemática e instituir procedimientos sostenibles.

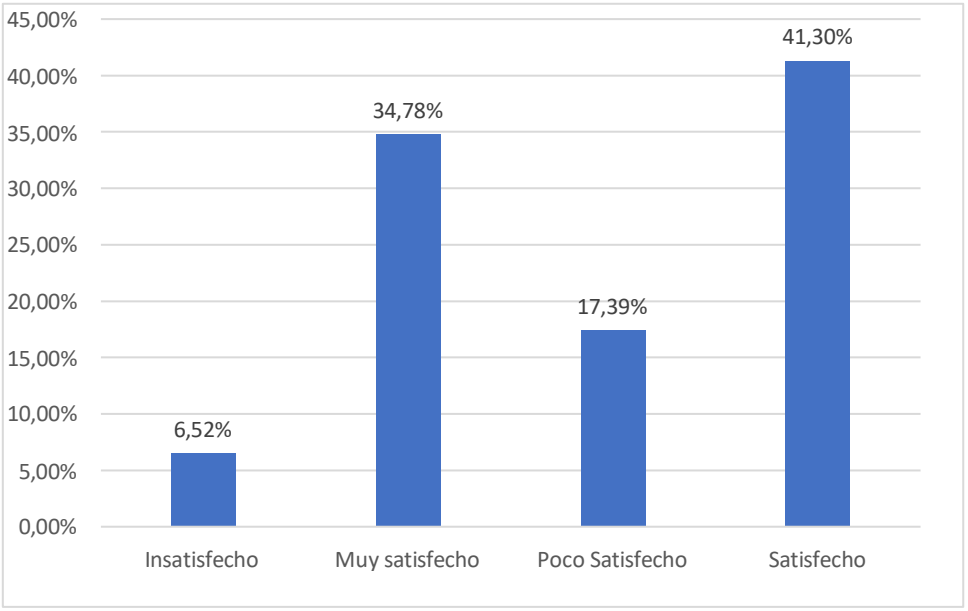


Figura 14. Sentimiento de estrategias

Se evidencia que el 41% de los encuestados se manifestó satisfecho con las estrategias de responsabilidad social implementadas en la Cooperativa Cotocollao. Este resultado indica que, aunque existe una percepción positiva mayoritaria respecto a las acciones realizadas, también se identifican oportunidades de mejora para elevar el nivel de satisfacción y fortalecer aún más el compromiso de los socios y empleados.

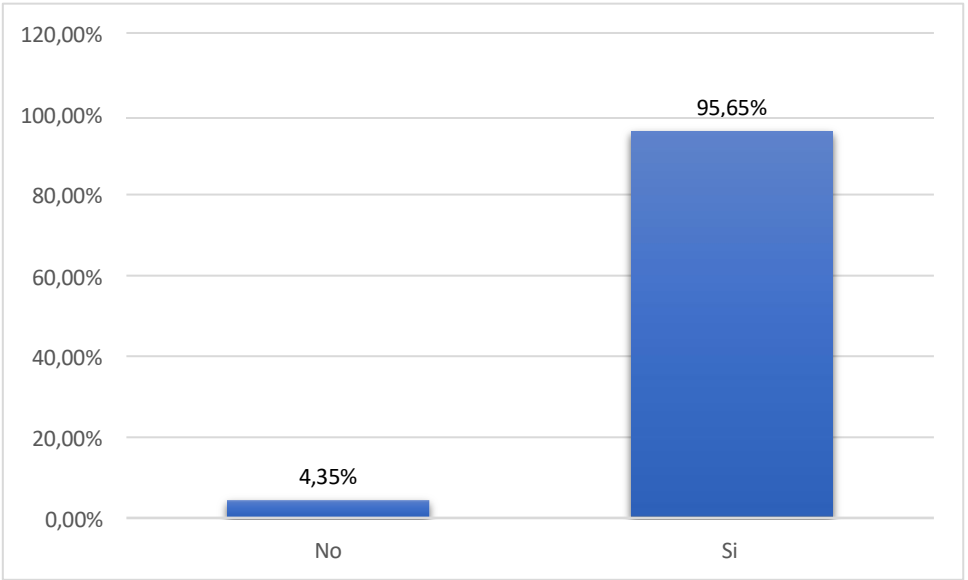


Figura 15. Orgullo una prioridad

Se presenta que el 95 % de los encuestados manifestó sentirse orgulloso de pertenecer a una organización concebida con enfoque en la responsabilidad social y ambiental. Este resultado pone de manifiesto el elevado sentido de identificación y pertenencia hacia la Cooperativa Cotocollao, lo cual constituye una ventaja competitiva primordial para desarrollar la cultura organizacional y el potencial en el compromiso con la sostenibilidad.

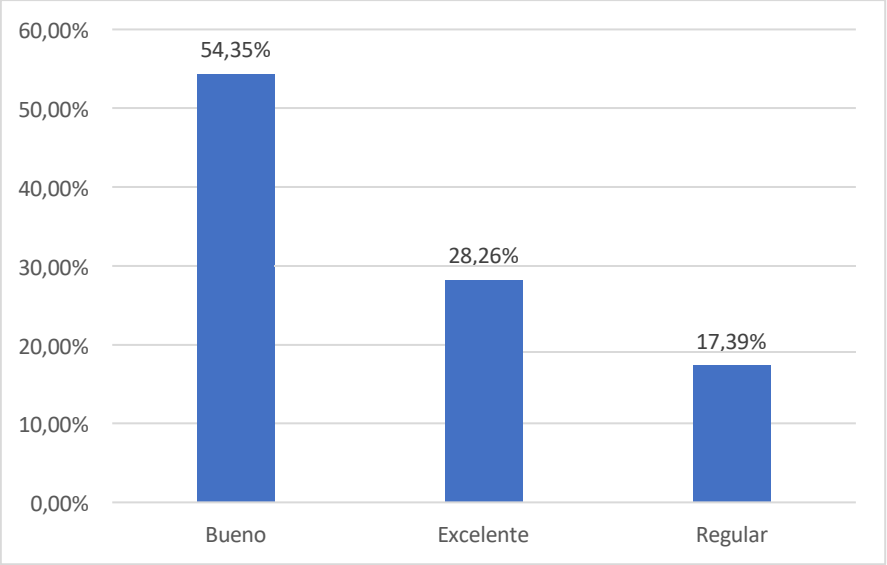


Figura 16. Nivel de comunicación

En la figura actual se evidencia que 25 encuestados calificaron como bueno el nivel de comunicación sobre las estrategias de responsabilidad social en la Cooperativa Cotocollao. Este resultado muestra una percepción favorable respecto a los canales y métodos utilizados para difundir las acciones sociales y ambientales, aunque también sugiere oportunidades de mejora para alcanzar un nivel de excelencia en la comunicación organizacional.

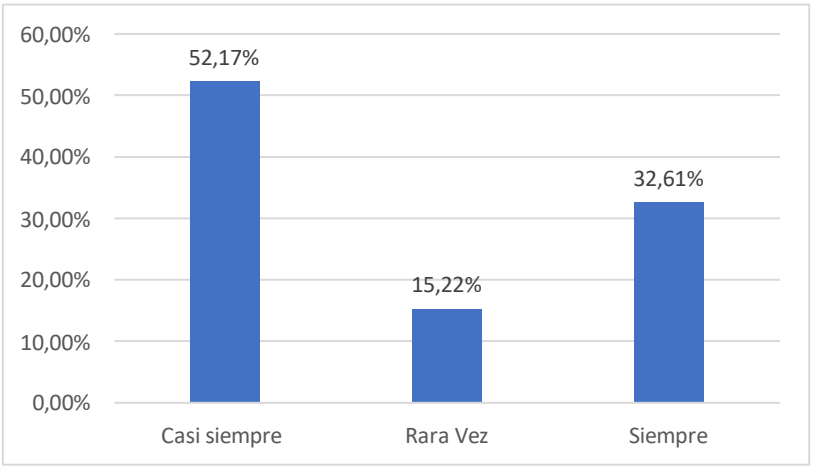


Figura 17. Hacer actividades ambientales

Se observa que el 52% de los encuestados indicó que casi siempre estaría dispuesto a participar en actividades de sostenibilidad organizadas por la Cooperativa Cotocollao. Este resultado refleja una alta predisposición por parte de los socios y empleados hacia la participación activa en acciones ambientales, lo cual constituye un recurso valioso para fortalecer la cultura de sostenibilidad dentro de la organización.

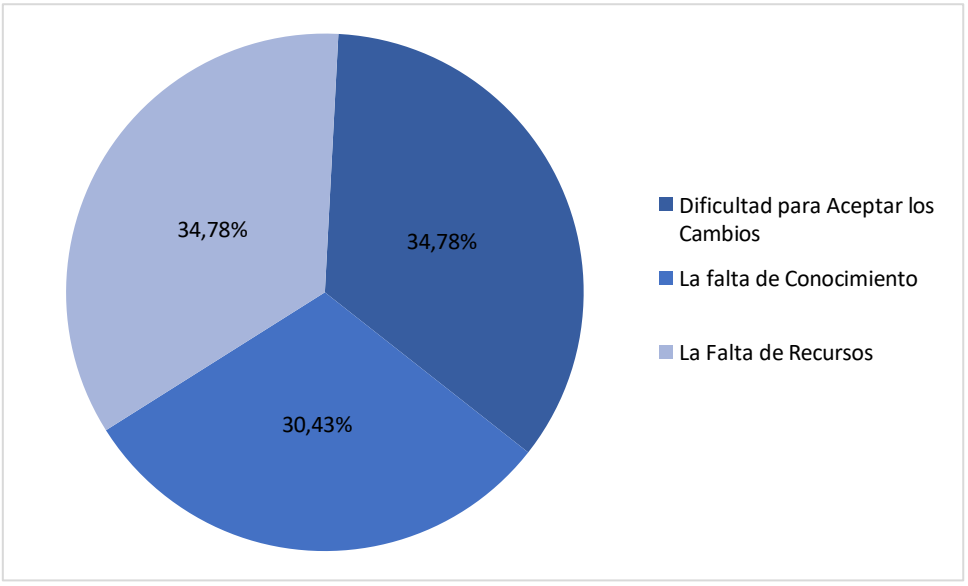


Figura 18. Posibles barreras

Se identifica que la falta de recursos y la dificultad para aceptar los cambios fueron consideradas como las principales barreras para implementar medidas ambientales en la

Cooperativa Cotocollao, ambas con un 34% de las respuestas. Este resultado evidencia que, además de los limitados recursos económicos, los factores culturales y de resistencia al cambio representan desafíos importantes que deben ser gestionados mediante estrategias de sensibilización, capacitación y asignación adecuada de recursos.

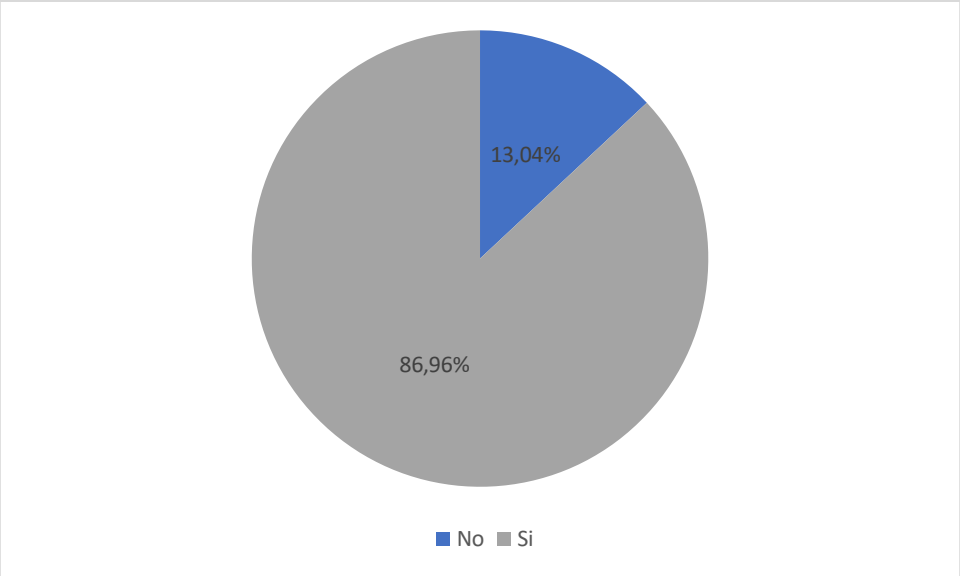


Figura 19. Crear área de responsabilidad ambiental

Como se observa en la figura, los 40 encuestados coincidieron en que la Cooperativa Cotocollao debería liberar una zona específica para la administración de prácticas de responsabilidad social y ambiental. Por lo tanto, hay un amplio apoyo para el establecimiento de un área destinada a integrar la sostenibilidad para mejorar aún más las acciones existentes y mejorar la gestión de la responsabilidad organizacional dentro de la corporación.

De las entrevistas realizadas con miembros de la Cooperativa Cotocollao, surgió una fuerte devoción hacia las iniciativas comunitarias, así como hacia la inclusión económica, particularmente con respecto a los proyectos completados para la provisión de infraestructura básica y capacitación vocacional para la mejora de los estándares de vida de los miembros. Sin embargo, no hay suficiente respuesta sobre la comunicación social y ambientalmente responsable, por lo que la explicación de los impactos adversos carece de una clara

transparencia. Un mayor enfoque en la equidad social y de género y una inclusión social e institucional más amplia también mejoraría en gran medida la utilidad de los proyectos.

Entre las oportunidades disponibles externamente están la economía circular y tecnologías verdes como paneles solares y sistemas de eficiencia energética, así como la asociación con organizaciones internacionales para financiamiento. No obstante, también se mencionaron riesgos como los cambios regulatorios que podrían aumentar los costos operativos y los desastres naturales que podrían afectar las operaciones.

Estrategias Sostenibles para la Cooperativa Cotocollao

Actualmente, las organizaciones necesitan ajustarse a nuevos requerimientos que, además de centrarse en el beneficio económico, también enfatizan en aspectos socioculturales y ambientales. De esta manera, la Cooperativa Cotocollao tiene que definir y establecer estrategias de desarrollo sostenible que vayan más allá de los objetivos empresariales e incluyan la responsabilidad social y ecológica corporativa. La siguiente matriz presenta las estrategias alineadas que son vitales para la cooperativa y se basan en principios de sostenibilidad, incorporando factores sociales, económicos y ambientales que afectan a la cooperativa y su entorno. Además, se integran algunos modelos teóricos que apoyan estas estrategias como el Modelo de Triple Resultado (TBL), la Matriz SWOT, el Modelo de Economía Circular y el Modelo de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), que rastrearán el impacto y asegurarán el éxito de las acciones emprendidas.

Tabla 2. Estrategias, métricas, responsables, tiempo y modelo para la Cooperativa Cotocollao

Estrategias	Métrica	Responsable	Tiempo de Implementación	Modelo Teórico Aplicado
1. Capacitación en Prácticas de Sostenibilidad	- % de empleados capacitados sobre sostenibilidad.	Departamento de Recursos Humanos	6 meses	**Matriz FODA:** Fortalezas y debilidades internas en conocimiento sobre sostenibilidad.
2. Desarrollo de Proyectos Comunitarios	- Número de proyectos implementados en la comunidad. y educación).	Departamento de Responsabilidad Social	12 meses	**Triple Bottom Line (TBL):** Impacto social, económico y ambiental.

3. Implementación de Iniciativas Ambientales	- Reducción del consumo de energía (% de reducción en la factura de energía).	Departamento de Sostenibilidad	9 meses	**Economía Circular:** Optimización de recursos, minimización de desechos.
4. Fortalecimiento de la Cultura Organizacional a través de RSC	- % de empleados participando en actividades de responsabilidad social.	Gerencia General	6 meses	**Responsabilidad Social Corporativa (RSC):** Promoción de prácticas éticas y sostenibles.
5. Optimización de Recursos Financieros para Proyectos Sostenibles	- Reducción de costos operativos (% de reducción en costos comparado con el periodo anterior).	Departamento Financiero	12 meses	**Triple Bottom Line (TBL):** Sostenibilidad económica y rentabilidad.
6. Fomento del Bienestar Laboral y Social	- Índice de satisfacción laboral (medido a través de encuestas internas). vida..	Departamento de Recursos Humanos	9 meses	**Responsabilidad Social Corporativa (RSC):** Bienestar y desarrollo de capital humano.

La matriz de estrategias sostenibles diseñadas para la Cooperativa Cotocollao establece como objetivo no solo mejorar la competitividad de la organización, sino también generar un valor positivo en el contexto social y ambiental en que se encuentra la cooperativa. Se espera que mediante estas acciones la cooperativa mejore su relación con la sostenibilidad y logre un desarrollo integral que favorezca a los empleados y la comunidad.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El análisis diagnóstico de las prácticas de sostenibilidad actuales de la Cooperativa Cotocollao fue un paso esencial para identificar las oportunidades de mejora y las áreas que requerían ajustes dentro de la organización. A través de este diagnóstico, basado en encuestas y entrevistas con empleados y directivos, se obtuvo una visión detallada de las fortalezas ya existentes, como el compromiso de algunos sectores con la sostenibilidad, y las debilidades que debían ser abordadas, como la falta de capacitación integral en ciertos aspectos de la sostenibilidad. El análisis resultó importante para establecer una línea base de las prácticas actuales y diseñar estrategias que no solo mejoraran la eficiencia de la cooperativa, sino que también fortalecieran su rol como líder responsable en la comunidad.

La implantación de estrategias sostenibles en la Cooperativa Cotocollao se centra en el aprovechamiento de recursos como: capacitación en desenvolvimiento de actividades sostenibles, desarrollo de proyectos de alcance comunitario y optimización de recursos. Todas estas estrategias están orientadas al aumento de la competitividad de la cooperativa y, a su vez, para la atención social y ambiental de la región. Con un esquema ordenado que comprende el cálculo de métricas, la cooperativa tendrá la posibilidad de medir el impacto real de sus acciones. Estas métricas se construyen a partir de la Matriz FODA, el Dentro de la Línea de Base Triple Bottom Line TBL, y cuentan con la Economía Circular lo que ofrece el aseguramiento del sostenimiento económico, social y medio ambiental de la Cooperativa. En consecuencia, estas estrategias plantean un cambio en el enfoque, no solo mejorando los indicadores de rendimiento de los procesos internos, sino generando un sólido impacto en el desarrollo sostenible.

Cada estrategia cuenta con indicadores claros y fáciles de medir, tales como la cantidad de empleados capacitados, el nivel de satisfacción de la comunidad respecto a los

proyectos, y la recursividad en el uso de los recursos. Esto le permitirá a la cooperativa realizar un seguimiento permanente del impacto que está logrando y hacer los cambios que optimicen dicho impacto. Se podrá determinar el éxito de cada estrategia y, en consecuencia, recurrir a estos indicadores para determinar qué áreas deben corregirse para que las acciones permanezcan efectivas, sin apartarse de los lineamientos a largo plazo de la cooperativa. En este sentido, los indicadores ayudan a la cooperativa a actuar de manera responsable al equilibrar los intereses de la organización con los de la comunidad.

Se recomienda que la Cooperativa Cotocollao desarrolle un programa de capacitación integral sobre sostenibilidad para todos los empleados, sin una fecha de finalización específica. También es importante administrar evaluaciones periódicas para determinar el nivel de logro del aprendizaje con el fin de asegurar que las prácticas sostenibles estén completamente integradas en cada proceso organizacional.

Se recomienda que la cooperativa cree asociaciones estratégicas con organizaciones externas (como ONG, universidades o empresas especializadas en sostenibilidad) para promover los proyectos comunitarios y optimizar recursos.

Es prudente que la cooperativa establezca un sistema de retroalimentación continúa basado en los indicadores de rendimiento establecidos para que empleados y la comunidad puedan contribuir con propuestas de mejora a las estrategias implementadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abbas, J. (2020*). Impact of total quality management on corporate green performance through the mediating role of corporate social responsibility*. *Journal of Cleaner Production*, *242*. https://doi.org/10.1016/J.JCLEPRO.2019.118458

Acosta, J., Zárate, R. A., Ortiz, E. (2021). *Emprendimiento sostenible: un estudio de caso múltiple*. *Información Tecnológica*, *32*(6), 169–178. https://doi.org/10.4067/S0718-07642021000600169

Alban, G., Arguello, A., & Molina, N. (2020). *Metodologías de investigación educativa* (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, *4*(3), 163–173. https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173

Bartik, A., Bertrand, M., Cullen, Z., Glaeser, E., Luca, M., & Stanton, C. (2020). *How Are Small Businesses Adjusting to COVID-19? Early Evidence from a Survey*. https://doi.org/10.3386/W26989

Benavides, F. (2020). *Plan de Optimización de Costos Aplicando la Guía del PMBOK® para Mejorar la Eficiencia y Rentabilidad en la Producción de Dulce de Mano de Res, de la Fábrica Dulce Tradición Benavides.* https://repository.unad.edu.co/handle/10596/66697

Cáceres, L., Acevedo, J., Barrios, V.., Romero, L., Pérez, A.., & Contreras, F. (2023). Bienestar laboral y su correlación con el compromiso organizacional. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, *10*(1), 94–111. https://doi.org/10.24267/23897325.742

Castrillón, A., Infante, A., Zúñiga, A., Martínez, F. (2020). Generación de empresas derivadas de base tecnológica (Spin Offs), a partir de los resultados de I+D+i de los grupos de investigación de la Universidad del Cauca, Colombia. *Información Tecnológica*, *31*(1), 67–78. https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100067

Cifuentes, D., Lozada-Valencia, F., Segovia-Borray, C., & Otalora-Murcia, E. (2020). *La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la Creación de Valor Compartido (CVC), ejes determinantes para la gestión de las PYMES. Una revisión bibliométrica*.

Código Orgánico del Ambiente. (2018). *El Código Orgánico del Ambiente (COA) – Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica*. https://www.ambiente.gob.ec/codigo-organico-del-ambiente-coa/

Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. https://www.asambleanacional.gob.ec/es/contenido/constitucion-de-la-republica-del-ecuador

De La Luz Hernández Espíndola, H. Hernández Martínez, J., Fernanda, M., Fuentes, G., Fernanda, L., & Cárdenas, P. (2023). Liderazgo Sostenible e Innovación en la Empresa: Integrando Objetivos Económicos, Sociales y Ambientales en la Zona Oriente del Estado de México. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *7*(5), 278–297. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V7I4.7682

Fajardo, R., Saavedra, M., Gómez, M., Fajardo, R., Saavedra García, M., & Gómez Villegas, M. (2023). Revisión narrativa de literatura: Capacidades de innovación en la sostenibilidad empresarial de pymes. *Pensamiento & Gestión*, *54*(54), 170–197. https://doi.org/10.14482/PEGE.54.611.092

Garabiza, B., & Prudente, E. (2021). La aplicación del modelo de economía circular en Ecuador: Estudio de caso. *Espacios*, *42*(2), 222. https://doi.org/10.48082/ESPACIOS-A21V42N02P17

Granda, G. (2021). *Del Euro al Green Deal (1999-2019). De la Responsabilidad Social de las empresas a la integración de la sostenibilidad en el contrato social en la Unión Europea*. 1. https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=290484&info=resumen&idioma=ENG

Hernández, J. (2023). Liderazgo Sostenible e Innovación en la Empresa: Integrando Objetivos Económicos, Sociales y Ambientales en la Zona Oriente del Estado de México. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *7*(5), 278–297. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V7I4.7682

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M.. (2010). *Metodología de la investigación*. http://148.202.167.116:8080/xmlui/handle/123456789/2707

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. (2011). *Reglamento general de la Ley Orgánica de Economía. | FAOLEX*. https://www.fao.org/faolex/results/details/es/c/LEX-FAOC102815/

ONU. (2020). *Objetivos de Desarrollo Sostenible | Naciones Unidas*. https://www.un.org/es/impacto-acad%C3%A9mico/page/objetivos-de-desarrollo-sostenible

Orjuela, Á., Serrano, Y., & Penagos, C. C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, *8*(2), 131–146. https://doi.org/10.24267/23897325.553

Pezzini, C. (2024). *Inteligencia artificial explicable: análisis de metodologías y aplicaciones*. http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/174328

Raudales, E., Acosta, J., & Aguilar, P. (2024). Economía circular: una revisión bibliométrica y sistemática. *Región Científica*, *3*(1), 2024192–2024192. https://rc.cienciasas.org/index.php/rc/article/view/192/145

Salazar, M., Cazar, W. & Alarcón, R. (2025). *Boosting profitability: the motivation of human talent as a key factor for success in financial auditing companies in the city of Quito. ConcienciaDigital*, *8*(1.1), 33–56. https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v8i1.1.3351

Sánchez, M. (2024). *La sostenibilidad en la actividad aseguradora: aspecto regulatorio*. El Derecho.

Silva, C. & Sauka, J.(2024). Desenvolvimento local e possibilidades de uma economia circular a partir de uma cooperativa de catadores de materiais recicláveis. *Interações (Campo Grande)*, *25*(2), e2524030. https://doi.org/10.20435/INTER.V25I2.4030

Vargas, J. (2021). Innovación social: ¿Nueva cara de la responsabilidad social? conceptualización crítica desde la perspectiva universitaria. *Revista de Ciencias Sociales, ISSN-e 1315-9518, Vol. 27, Nº. 2, 2021, Págs. 435-450*, *27*(2), 435–450. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927675&info=resumen&idioma=ENG

Yamberla, U. (2022). *Sostenibilidad financiera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento dos en el Ecuador en tiempos de COVID-19*. https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35932

Zottele, A., Nájera, L., & Nájera, L. (2022). Economía circular: contribución a la Agenda 2030. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, *17*(4). https://doi.org/10.21919/REMEF.V17I4.792

Zúñiga, P., Cedeño, R., & Palacios, I.(2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *7*(4), 9723–9762. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V7I4.7658

ANEXO A: PROPUESTA MÉTRICAS

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual de creciente conciencia sobre la sostenibilidad, las organizaciones deben adaptarse y adoptar estrategias que no solo favorezcan su crecimiento económico, sino también el bienestar social y la protección del medio ambiente. La Cooperativa Cotocollao, consciente de su rol en la comunidad y del impacto que puede generar, ha identificado la necesidad de implementar estrategias sostenibles que no solo impulsen su competitividad, sino que también promuevan un entorno responsable, inclusivo y respetuoso con los recursos naturales.

Esta propuesta de estrategias sostenibles se basa en la integración de prácticas ambientales, sociales y económicas, alineadas con los modelos teóricos más relevantes, como la Matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), el Triple Bottom Line (TBL), la Economía Circular y la Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Las estrategias propuestas buscan fomentar una cultura organizacional sostenible, optimizar recursos, mejorar la calidad de vida de los empleados y generar un impacto positivo en la comunidad que rodea la cooperativa.

OBJETIVOS

Objetivo General:

Desarrollar estrategias sostenibles en la Cooperativa Cotocollao, enfocándose en los aspectos sociales, económicos y ambientales, para mejorar la competitividad, el bienestar de los empleados y el impacto positivo en la comunidad y el medio ambiente.

Objetivos Específicos:

1. Capacitar a los empleados en prácticas sostenibles, mejorando su conocimiento sobre sostenibilidad y responsabilidad social, para fomentar una cultura organizacional responsable y consciente.
2. Desarrollar proyectos comunitarios que generen un impacto positivo en las áreas de educación, salud y empleo en las comunidades cercanas a la cooperativa.
3. Optimizar los recursos financieros para reinvertir en proyectos sostenibles, promoviendo la eficiencia en el uso de recursos y el crecimiento económico de la cooperativa mientras se minimizan los impactos ambientales.

DESARROLLO

1. Capacitación en Prácticas de Sostenibilidad

Antes de proceder con el diseño e implementación de nuevas estrategias sostenibles, resulta crítico estudiar en profundidad las elecciones sostenibles que la Cooperativa Cotocollao ha podido elegir hasta el momento mediante un análisis interno FODA. A través del análisis FODA las cooperativas pueden identificar criterios de acción y estrategia que se ajusten a brindar competitividad entre los propósitos que buscan como responsabilidad social y sostenibilidad.



Figura 20. FODA Cooperativa Cotocollao

La capacitación en prácticas sostenibles es vital para asegurar que cada empleado aprecie la relevancia de las acciones sociales y ambientales dentro del contexto de sus rutinas diarias. Esta estrategia tiene como objetivo dotar a todos los empleados de una educación adecuada sobre la gestión de residuos, la conservación de energía y la responsabilidad social corporativa. La capacitación se llevará a cabo en módulos teóricos y prácticos, con pruebas previas y posteriores para determinar el impacto.

Tabla 3. Capacitación en Prácticas de Sostenibilidad

Estrategia	**Métrica**	**Responsable**	**Tiempo de Implementación**	**Modelo Teórico Aplicado**
Capacitación en Prácticas de Sostenibilidad	- **% de empleados capacitados** sobre sostenibilidad (meta: 100%). - **Incremento en conocimiento** medido antes y después de la capacitación (incremento esperado: 20%). - **Satisfacción** con la capacitación, meta: 85% de satisfacción.	Departamento de Recursos Humanos	6 meses	**Matriz FODA**: Fortalezas y debilidades internas en conocimiento sobre sostenibilidad.

2. Desarrollo de Proyectos Comunitarios

El desarrollo de proyectos comunitarios es una estrategia clave para mejorar las condiciones de vida de la población circundante. El cooperativismo propiciará iniciativas en educación, salud y empleo. No solo los proyectos incrementarán el bienestar de los beneficiarios, sino que también mejorarán la posición de la cooperativa dentro de la comunidad. Se medirá el éxito de la estrategia a través del número de proyectos implementados y el nivel de satisfacción de los beneficiarios, utilizando encuestas para evaluar el impacto social y educativo.

Tabla 4. Desarrollo de Proyectos Comunitarios

Estrategia	Métrica	Responsable	Tiempo de Implementación	Modelo Teórico Aplicado
Desarrollo de Proyectos Comunitarios	- **Número de proyectos implementados** (meta: 3 proyectos al año). - **Satisfacción de los beneficiarios**, evaluada a través de encuestas de impacto social y educativo (meta: 80% de satisfacción).	Departamento de Responsabilidad Social	12 meses	**Triple Bottom Line (TBL)**: Impacto social, económico y ambiental.

3. Implementación de Iniciativas Ambientales

Las estrategias medioambientales son clave para que la cooperativa minimice su impacto ecológico y promueva eficiente gestión de recursos. Esta estrategia incluye acciones como reciclaje, reducción de consumo energético y uso eficiente del agua. Los resultados esperados, como éxito de la estrategia, en este caso están definidos por la reducción del consumo de energía, porcentaje de residuos reciclados y reducción de huella de carbono. Mediante los ajustes que se vayan realizando con el análisis de estas métricas es posible alcanzar resultados ambientalmente positivos.

Tabla 5. Implementación de Iniciativas Ambientales

Estrategia	Métrica	Responsable	Tiempo de Implementación	Modelo Teórico Aplicado	Fuente de Verificación
Implementación de Iniciativas Ambientales	- **Reducción del consumo de energía** (% de reducción en la	Departamento de Sostenibilidad	9 meses	**Economía Circular**: Optimización de recursos,	Informes internos de consumo energético, reportes de

	factura de energía, meta: 10%). - **% de residuos reciclados** sobre el total de residuos generados (meta: 50%). - **Reducción en la huella de carbono** (tons CO2 eq, meta: reducción de 5 toneladas).		minimización de desechos.	reciclaje, auditorías de huella de carbono.

4. Fortalecimiento de la Cultura Organizacional a través de RSC

El fortalecimiento de la cultura organizacional a través de la responsabilidad social corporativa (RSC) es crucial para integrar los principios de sostenibilidad en todos los niveles de la cooperativa. Esta estrategia busca involucrar a los empleados en actividades de RSC como voluntariado, proyectos de sostenibilidad y acciones de apoyo a la comunidad. El índice de participación y el nivel de satisfacción con las actividades realizadas serán las métricas clave para evaluar la efectividad de esta estrategia.

Tabla 6. Fortalecimiento de la Cultura Organizacional a través de RSC

Estrategia	Métrica	Responsable	Tiempo de Implementación	Modelo Teórico Aplicado
Fortalecimiento de la Cultura Organizacional a través de RSC	- **% de empleados participando** en actividades de RSC (meta: al menos 75% de participación). - **Resultados de encuestas** de satisfacción interna sobre la cultura organizacional.	Gerencia General	6 meses	**Responsabilidad Social Corporativa (RSC)**: Promoción de prácticas éticas y sostenibles.

5. Optimización de Recursos Financieros para Proyectos Sostenibles

La optimización de recursos financieros permitirá a la cooperativa reinvertir en proyectos que promuevan la sostenibilidad económica, social y ambiental. Esta estrategia incluirá la reducción de costos operativos y la mejora de la rentabilidad de proyectos sostenibles. Las métricas para medir el éxito incluyen el porcentaje de reducción de costos operativos y el porcentaje de recursos reinvertidos en proyectos sostenibles.

Tabla 7.: Optimización de Recursos Financieros para Proyectos Sostenibles

Estrategia	Métrica	Responsable	Tiempo de Implementación	Modelo Teórico Aplicado
Optimización de Recursos Financieros para Proyectos Sostenibles	**- Reducción de costos operativos** (% de reducción en costos comparado con el periodo anterior). **- Rentabilidad de proyectos sostenibles** (meta: rentabilidad positiva de al menos 5%).	Departamento Financiero	12 meses	**Triple Bottom Line (TBL)**: Sostenibilidad económica y rentabilidad.

6. Fomento del Bienestar Laboral y Social

El fomento del bienestar laboral y social es esencial para crear un entorno de trabajo saludable y productivo. Esta estrategia incluye programas de salud, seguridad laboral y equilibrio entre vida personal y profesional. Los indicadores de éxito incluyen el índice de satisfacción laboral y la reducción de tasas de absentismo y rotación laboral.

Tabla 8. Fomento del Bienestar Laboral y Social

Estrategia	Métrica	Responsable	Tiempo de Implementación	Modelo Teórico Aplicado
Fomento del Bienestar Laboral y Social	**- Índice de satisfacción laboral** (medido a través de encuestas internas). **- Mejoras en la calidad de vida** de los empleados.	Departamento de Recursos Humanos	9 meses	**Responsabilidad Social Corporativa (RSC)**: Bienestar y desarrollo de capital humano.

La implementación de estas estrategias sostenibles permitirá a la Cooperativa Cotocollao no solo optimizar su desempeño organizacional, sino también contribuir al bienestar de la comunidad y al desarrollo sostenible.

ANEXO B: ENCUESTA REALIZADA

1. ¿Cuál es su edad?

   18 – 30 años

   30 – 45 años

   45 o más años

2. ¿Cuál es su género?

   Femenino

   Masculino

   Otro

3. ¿Cuál es su estado civil?

   Soltero(a)

   Casado(a)

   Separado(a)

   Viudo(a)

   Unión Libre

4. ¿Qué rol desempeña dentro de la empresa?

   Empleado

   Socio

5. ¿Cuánto tiempo lleva como empleado/socio de la cooperativa?

   Menos de 1 año

   De 1 a 3 años

   De 3 a 5 años

   Mas de 6 años

6. ¿Qué significa para usted la responsabilidad social y ambiental en su vida personal?

   Respuesta abierta

7. ¿Actualmente han socializado con usted el código de ética corporativo?

   Si

   No

8. ¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre la responsabilidad social en la empresa?

   Alto

   Intermedio

   Bajo

9. ¿Cree que la Cooperativa Cotocollao tiene un compromiso real con la responsabilidad social?

   Estoy de acuerdo

   Estoy en desacuerdo

10. ¿Considera que las estrategias de responsabilidad social actuales benefician a los empleados/socios?

    Si

    No

    No estoy seguro(a)

11. ¿Qué acciones de responsabilidad social considera que se están realizando en la Cooperativa Cotocollao?

    Capacitación para empleados

    Proyectos con la comunidad

    Apoyo a grupos con vulnerabilidad

    Iniciativa de sostenibilidad ambiental

No estoy seguro(a)

12. ¿Qué tan importante considera que es implementar estrategias de responsabilidad social en la Cooperativa Cotocollao?

    Muy importante

    Importante

    Poco importante

    Nada importante

13. ¿Qué acciones adicionales le gustaría que puedan ser implementadas en la Cooperativa Cotocollao en relación a la responsabilidad social y ambiental?

    Respuesta abierta.

14. ¿Qué áreas cree que la cooperativa debería priorizar en términos de responsabilidad social?

    Educación y capacitación

    Salud y bienestar

    Medio ambiente

15. ¿Está de acuerdo con que la Cooperativa Cotocollao implemente políticas para reducir su impacto ambiental?

    Totalmente de acuerdo

    De acuerdo

    Desacuerdo

    Totalmente en desacuerdo

16. ¿Qué tan satisfecho(a) está con las estrategias actuales de responsabilidad social de la Cooperativa Cotocollao?

    Muy satisfecho

    Satisfecho

Poco satisfecho

Insatisfecho

17. ¿Te sientes orgullosos de trabajar en una organización que tiene como prioridad la responsabilidad social y ambiental?

    Si

    No

18. ¿Cómo calificaría el nivel de comunicación sobre las estrategias de responsabilidad social por parte de la Cooperativa Cotocollao?

    Excelente

    Bueno

    Regular

19. ¿Cuán dispuesto(a) estaría en participar en actividades de sostenibilidad organizadas por la Cooperativa Cotocollao?

    Siempre

    Casi siempre

    Rara vez

20. ¿Cuál es la mayor barrera para implementar medidas ambientales en la Cooperativa Cotocollao?

    La falta de recursos

    La falta de conocimientos

    Dificultad para aceptar los cambios

21. ¿Estaría de acuerdo en que se debería crear un departamento el cual trate exclusivamente de las prácticas de responsabilidad corporativa?

    Si

    No

22. ¿Existe talvez alguna experiencia positiva o a su vez negativa la cual le gustaría compartir en relación con este tema dentro de la Cooperativa Cotocollao? Respuesta abierta.

ANEXO C: Guía de Entrevista Semiestructurada

Datos generales del entrevistado:

- Cargo:
- Tiempo en la cooperativa:

Preguntas

1. ¿Qué considera que hace bien la Cooperativa Cotocollao en cuanto a responsabilidad social y ambiental?
2. ¿Qué aspectos cree que deberían mejorarse en la gestión de responsabilidad social y ambiental?
3. ¿Qué oportunidades externas o tendencias actuales podrían aprovecharse para fortalecer las estrategias sociales y ambientales?
4. ¿Qué riesgos o amenazas externas podrían afectar negativamente la sostenibilidad de la cooperativa?
5. ¿Qué acciones o estrategias sugeriría para mejorar el compromiso social y ambiental de la cooperativa en el corto y mediano plazo?

ANEXO D: Entrevistas realizadas

Entrevista 1

Datos generales del entrevistado:

- Nombre: Elizabeth Tapia
- Cargo: Tesorera de la Cooperativa Cotocollao

Preguntas

1. **¿Qué considera que hace bien la Cooperativa Cotocollao en cuanto a responsabilidad social y ambiental?**

La cooperativa Cotocollao apoya a las iniciativas comunitarias, las cuales buscan mejorar la calidad de vida en las áreas alrededor de donde generamos nuestra operación diaria, las ayudas son: proyectos de infraestructura y servicios básicos.

2. **¿Qué aspectos cree que deberían mejorarse en la gestión de responsabilidad social y ambiental?**

Podríamos mejorar talvez la transparencia en la comunicación de nuestros impactos ambientales y sociales haciendo publicaciones de informes periódicos detallados, los cuales sean de fácil acceso para nuestros empleados, socios y la comunidad aledaña.

3. **¿Qué oportunidades externas o tendencias actuales podrían aprovecharse para fortalecer las estrategias sociales y ambientales?**

Se podría implementar las llamadas tecnologías verdes, las cuales son paneles solares y ciertos sistemas de eficiencia energética y podrían ser colocadas en nuestras instalaciones para su cuidado y uso.

4. **¿Qué riesgos o amenazas externas podrían afectar negativamente la sostenibilidad de la cooperativa?**

Un riesgo que lo puedo notar son los cambios en las regulaciones gubernamentales que podrían hacer que tengamos aumento en costos operativos.

5. **¿Qué acciones o estrategias sugeriría para mejorar el compromiso social y ambiental de la cooperativa en el corto y mediano plazo?**

La creación de algunas alianzas con empresas locales puede ayudar mucho para desarrollar los proyectos conjuntos de impacto social y ambiental.

Entrevista 2

Datos generales del entrevistado:

1. Nombre: Andreina Antamba
2. Cargo: Jefe de Talento Humano de la Cooperativa Cotocollao

Preguntas

¿Qué considera que hace bien la Cooperativa Cotocollao en cuanto a responsabilidad social y ambiental?

En la cooperativa llevamos a cabo varios programas de capacitación para nuestros socios, los cuales abordan temas tanto para el desarrollo personal, como para el profesional, los programas no solo mejoran la calidad de vida de los miembros, sino que también ayudan a fortalecer su capacidad de implementar prácticas responsables en sus rutinas diarias.

¿Qué aspectos cree que deberían mejorarse en la gestión de responsabilidad social y ambiental?

La cooperativa podría beneficiarse de una comunicación más efectiva sobre nuestras iniciativas de responsabilidad social al mantener informados a nuestros miembros internos y a la comunidad sobre sus esfuerzos y logros, esto ayudaría a aumentar la participación y el apoyo mutuo.

¿Qué oportunidades externas o tendencias actuales podrían aprovecharse para fortalecer las estrategias sociales y ambientales?

Podríamos aprovechar el gran interés de la economía circular para implementar prácticas que nos ayuden a reducir el desperdicio y promover el reciclaje.

¿Qué riesgos o amenazas externas podrían afectar negativamente la sostenibilidad de la cooperativa?

Considero que la competencia con otras cooperativas, las cuales ofrecen servicios muy similares con estrategias más innovadoras.

¿Qué acciones o estrategias sugeriría para mejorar el compromiso social y ambiental de la cooperativa en el corto y mediano plazo?

Tener establecidas metas claras y medibles en términos sobre responsabilidad social y ambiental, y al final monitorear su progreso regularmente.

Entrevista 3

Entrevista Semiestructurada para la Cooperativa Cotocollao

Datos generales del entrevistado:

- Nombre: Patricio Hachi
- Cargo: Gerente General de la Cooperativa Cotocollao

Preguntas

¿Qué considera que hace bien la Cooperativa Cotocollao en cuanto a responsabilidad social y ambiental?

La Cooperativa Cotocollao en la actualidad está fomentando el ahorro responsable y manejando temas de accesibilidad, lo que está ayudando a contribuir al bienestar financiero de nuestros socios y a su vez a promover la inclusión económica.

¿Qué aspectos cree que deberían mejorarse en la gestión de responsabilidad social y ambiental?

La diversidad de los proyectos sociales a futuro podría convertirse en un área de mejoramiento para nosotros, ya que en la actualidad nos hemos enfocado en ciertas

estrategias, pero el ampliar el espectro hacia otros problemas sociales, como la inclusión y la equidad de género, podría generar un impacto más amplio en la comunidad.

¿Qué oportunidades externas o tendencias actuales podrían aprovecharse para fortalecer las estrategias sociales y ambientales?

Considero que el colaborar con varias organizaciones internacionales que nos puedan ofrecer financiamiento para proyectos sostenibles.

¿Qué riesgos o amenazas externas podrían afectar negativamente la sostenibilidad de la cooperativa?

Podrían llegar a ser los desastres naturales, los cuales afectarían a nuestra infraestructura y a las correctas operaciones de la cooperativa.

¿Qué acciones o estrategias sugeriría para mejorar el compromiso social y ambiental de la cooperativa en el corto y mediano plazo?

Implementar campañas de sensibilización sobre la importancia de la sostenibilidad entre nuestros socios y los empleados.

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

TESA

La Dirección de Titulación, certifica que el trabajo final presentado por **SANCHEZ PAZMIÑO EDUARDO**, ha sido sometido a un análisis de similitud mediante la herramienta Turnitin.

El resultado obtenido refleja un **14%** de similitud, porcentaje que se encuentra dentro de los parámetros establecidos por el Instituto Superior Tecnológico San Antonio – TESA, cumpliendo con los criterios de originalidad y autenticidad académica exigidos.

Quito,27 de mayo del 2025

DIRECCIÓN TITULACIÓN

Pablo Heredia

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

TESA

La Dirección de Titulación, certifica que el trabajo final presentado por **SANCHEZ RIVERA ESTHEFANIE JAZMIN**, ha sido sometido a un análisis de similitud mediante la herramienta Turnitin.

El resultado obtenido refleja un **14%** de similitud, porcentaje que se encuentra dentro de los parámetros establecidos por el Instituto Superior Tecnológico San Antonio – TESA, cumpliendo con los criterios de originalidad y autenticidad académica exigidos.

Quito,27 de mayo del 2025

DIRECCIÓN TITULACIÓN

Pablo Heredia