

**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**



**Responsabilidad social en la gestión de la calidad de la Cooperativa Chone  
"San Vicente"**

**Social responsibility in quality management at the Chone "San Vicente"  
Cooperative**

**Autora:**

Paz Vega Dayana Nicolle

Extensión Sucre 1016E01 - Bahía de Caráquez

Licenciatura en Administración de Empresas

**Tutor:**

Chica Cepeda Ricardo

**Febrero 2026 – Bahía de Caráquez**

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Extensión Sucre 1016E01 – Bahía de Caráquez, de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular (Artículo Académico), bajo la autoría de la estudiante Paz Vega Dayana Nicolle, legalmente matriculada en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2024-2025, cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del artículo es “Responsabilidad social en la gestión de la calidad de la Cooperativa Chone “San Vicente”.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad de este, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico por los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Bahía de Caráquez, febrero 2026

Lo certifico,

---

Ing. Ricardo Chica Cepeda

**Docente Tutor**

**Área: Educación Comercial y Administración**

### **DECLARACION DE AUTORIA**

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones emitidos en este trabajo pertenecen exclusivamente al autor.

**El derecho intelectual de esta investigación corresponde a la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, Extensión Bahía de Caráquez.**

Autor

A handwritten signature in blue ink that reads "Dayana Paz Vega". The signature is written in a cursive style with some loops and flourishes. To the right of the signature, there are three small vertical lines, possibly indicating a scan artifact or a mark.

---

Paz Vega Dayana Nicolle

**Aprobación del trabajo de titulación**

Previo del cumplimiento de los requisitos de la ley, el tribunal de grado otorga la calificación de:

\_\_\_\_\_  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

\_\_\_\_\_  
CALIFICACIÓN

\_\_\_\_\_  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

\_\_\_\_\_  
CALIFICACIÓN

\_\_\_\_\_  
S.E. Ana Isabel Zambrano Loor  
SECRETARIA DE LA UNIDAD ACADÉMICA

### **Dedicatoria**

“Nunca dudes de tu potencial y de lo que eres capaz de lograr”

La presente tesis está dedicada a Dios y a mis padres, mi esfuerzo y dedicación entregada a ellos, maestros, guardianes y forjadores eternos de mis primeros pasos. Gracias infinitas por hacerme una mujer de bien con valores, llena de fe y dispuesta a perseguir mis sueños. Ustedes son la razón la cual me sostiene cuando he tenido caídas, este triunfo sin ustedes no sería mío, este logro refleja su amor, por cada consejo, desvelada, fuerza y sacrificios que en silencio pedían a Dios por mí. Todo lo que soy, y todo aquello que he logrado lleva su nombre grabado en lo mas profundo de mi corazón.

A mi hermana, mi amiga, mi pequeña princesa, y cómplice de vida, gracias infinitas por ser calma y refugio a la vez, por apoyarme y alentarme cuando había tormentas, este triunfo también va para ti, y veas que cuando se lucha por algo se obtiene, porque por muy difícil que sean los sueños, se consiguen, nunca dejes de perseguir tus sueños.

A mi novio, mi fan número 1, tu ayuda ha sido fundamental, estar presente en este proceso ha sido muy especial e importante para mí, no solo con palabras si no con acciones infinitas y el apoyo firme que siempre se mantuvo. Gracias por celebrar mis logros sin comparaciones, por motivarme sin presiones y recordarme siempre lo capaz que soy.

### **Agradecimientos**

Con sentimientos encontrados y mucha gratitud quiero agradecer a todas las personas que de una u otra manera estuvieron presentes en esta etapa mas de mi vida.

A mi Tutor que impartió cada uno sus conocimientos para poder guiarme y alentarme a seguir con mi proyecto hasta el final.

A mi Profesor, que siempre confió en mí, y me ayudo con sus consejos para ser mejor cada día.

A mis demás familiares y amigos, que han sido mi compañía en momentos de estudio, tristezas y alegrías en los logros alcanzados, gracias por su comprensión.

A todos y cada uno de ustedes, gracias por creer en mí, por estar presentes en momentos claves, por hacer de este logro un reflejo colectivo de cariño, apoyo y confianza brindada.

**Responsabilidad social en la gestión de la calidad de la Cooperativa Chone  
"San Vicente"**

**Social responsibility in quality management of the Chone "San Vicente"  
Cooperative**

**Autores:**

**Paz Vega Dayana Nicolle**

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí  
Administración de Empresas  
E1316394772@live.ulead.edu.ec  
Orcid: <https://orcid.org/0009-0008-3021-5500>  
Bahía de Caráquez, Ecuador

**Chica Cepeda Ricardo**

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí  
Administración de Empresas  
ricardo.chica@uleam.edu.ec  
Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-5498-2180>  
Bahía de Caráquez, Ecuador

**Resumen**

La presente investigación se centró en analizar comportamientos éticos y sociales de la Cooperativa Chone "San Vicente", lo que permitió identificar los mecanismos utilizados dentro de la Cooperativa tanto para sus funcionarios como para sus socios.

Para obtener la información se realizó un enfoque mixto, con datos cualitativos y cuantitativos, apoyado en entrevista y encuesta con escala de Likert (Totalmente de acuerdo, de acuerdo, neutral, en desacuerdo, y totalmente en desacuerdo), basándose en la información proporcionada por autores, artículos, entre otros.

Se emplearon 388 encuestas, las cuales fueron respondidas de acuerdo con el criterio de los participantes, lo que nos ayudó a obtener los resultados presentados en la investigación. Para medir su fiabilidad y confiabilidad, se utilizó el software SPSS. Los resultados obtenidos fueron positivos, evidenciando que la Cooperativa desarrolla adecuadamente sus funciones de manera

responsable, éticas y sostenibles no solo para los socios y funcionarios, sino también para la comunidad y el medio ambiente.

Mediante la entrevista, la Cooperativa dio a conocer que esta presente tanto en el ámbito del cooperativismo, como en actividades de proyección social, participando en conferencias y cursos dirigidos a instituciones y empresas. Aunque en general los resultados positivos, una pequeña parte de los encuestados respondió de manera negativa. Este grupo debería recibir capacitaciones y participar en convenciones donde se aborden temas relevantes, para que tanto quienes son parte como quienes no lo son, tengan una buena imagen de la Cooperativa.

**Palabras claves:** Calidad, cooperativismo, responsabilidad Social, sostenibilidad.

#### **ABSTRACT**

This research focused on analyzing the ethical and social behaviors of the Chone "San Vicente" Cooperative, which allowed us to identify the mechanisms used within the Cooperative for both its employees and members.

To obtain information, a mixed approach was used, using qualitative and quantitative data, supported by interviews and a Likert scale survey (strongly agree, agree, neutral, disagree, and strongly disagree), based on information provided by authors, articles, and others.

A total of 388 surveys were administered, which were answered according to the participants' criteria, yielding the results presented in the research. SPSS software was used to measure their reliability and trustworthiness. The results obtained were positive, demonstrating that the Cooperative adequately performs its functions in a responsible, ethical, and sustainable manner not only for its members and staff, but also for the community and the environment.

Through the interview, the Cooperative revealed its presence in both the cooperative sector and social outreach activities, participating in conferences and courses for institutions and businesses. Although the results were generally positive, a small portion of those surveyed responded negatively. This group should receive training and participate in conventions where relevant topics are addressed, so that both those who are part of it and those who are not have a positive image of the Cooperative.

**Key words:** Quality, cooperativism, social responsibility, sustainability.

## **Introducción**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Chone Ltda." Es una Institución financiera que sigue los principios básicos del Cooperativismo, destinada a proporcionar los servicios de Ahorro y Crédito a sus asociados, misma que fue calificada por la Superintendencia de Bancos y Seguros con resolución SBS N° 266-85, de fecha 3 de julio de 1985.

Gualpa y Urbina (2021) señalan que las cooperativas de ahorro y crédito surgen como respuesta a la inclusión social, con la finalidad de permitir que los sectores más vulnerables y comúnmente excluidos por la banca tradicional accedan a fuentes de financiamiento.

Según Gualpa y Urbina 2021, nos dan a conocer las finalidades que tienen las cooperativas para ciertos sectores donde no llega la información necesaria que adoptan las cooperativas, la información brindada sería de manera útil para dar a conocer las funciones brindadas dentro del sector.

Cabe destacar, que para Pacheco y Ramos (2020) una institución que se encuentra en cumplimiento con las exigencias de las entidades de control está mejor posicionada que aquella que no posee dicha característica. Bajo este contexto, un cliente alcanza a percibir mayor seguridad en entregar sus fondos en una institución responsable con sus obligaciones fiscales, societarias, civiles, entre otras.

A través del tiempo el término de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha cobrado relevancia y aceptación en las organizaciones por considerarse una característica deseable y distintiva por su carácter ético, así como variable estratégica y significativa de éxito organizacional.

La RSE representa un compromiso espontáneo que aplican las organizaciones no solo con el fin de dar cumplimiento a las exigencias normativas y jurídicas vigentes, sino también, por

un interés genuino por el talento humano, medio ambiente y su relación con los interlocutores, en coherencia con los valores y principios organizacionales, procurando entonces un crecimiento paralelo de la empresa y de la sociedad.

La concepción actual de la RSE se aleja de la idea de desarrollar tareas aisladas de generosidad y ecología, por el contrario, son estrategias que trabajan en conjunto, cuya finalidad es impulsar positivamente a los grupos de interés o involucrados directa o indirectamente con la organización, mediante líneas de acción en proceso del desarrollo de la seguridad, la sostenibilidad y el medio ambiente, fines estrechamente ligados a la protección y salud de los trabajadores (Pagina Web de la Cooperativa).

La responsabilidad social empresarial (RSE) se ha evidenciado como un componente fundamental para garantizar el desarrollo sostenible de las organizaciones, especialmente en el sector financiero cooperativo. En este apartado, la Cooperativa Chone "San Vicente" se da a conocer como un ejemplo relevante de RSE ya que se puede integrar en la gestión de la calidad para mejorar la relación con sus socios, clientes y la comunidad. Este vínculo no solo refuerza la confianza y la fidelidad hacia la cooperativa, sino que también promueve prácticas sostenibles que contribuyen al bienestar social y económico de su entorno. Este análisis da a conocer la implementación de estrategias de RSE y como esta impacta en los procesos de calidad, evaluando su influencia en la satisfacción de los funcionarios y la mejora continua de los servicios brindados. Con esto se busca aportar herramientas que permitan fortalecer la competitividad de las cooperativas a través de una gestión responsable y alineada con los valores cooperativistas.

La RSC es la integración principal de las empresas hacia una inclinación más responsable con la población y el medio ambiente, así como la preservación de la ética empresarial y el respeto hacia los funcionarios y la competencia. Su relevancia ha aumentado con la globalización y la necesidad de asumir la responsabilidad del impacto de sus acciones operativas en el exterior (Toala-Mendoza et al. 2024).

De acuerdo con lo expresado por Toala, La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) implica que las empresas, actúa de manera voluntaria, adoptando gestiones más comprometedoras con el bienestar social y la protección del medio ambiente. Esto engloba

mantener principios éticos en los negocios y mostrar respeto tanto hacia sus trabajadores como a su competencia. Su importancia ha crecido a raíz de la globalización y de la necesidad de las organizaciones de asumir las consecuencias externas de sus operaciones, características que comparte la Cooperativa Chone.

Los productos financieros más destacados que las Cooperativas de ahorro y crédito (COAC), promueven se encuentran los créditos de consumo, los créditos de vivienda, los créditos productivos y los microcréditos. Los créditos de consumo son utilizados por las familias para la adquisición de bienes inmuebles, mientras que los microcréditos son utilizados por las pequeñas y medianas empresas para llevar a cabo sus actividades comerciales y ofrecer servicios (Torres et al. 2020).

Según Torres, las cooperativas promueven créditos de algunas maneras lo que esto evidencia que la mayor parte son utilizados por familias, personas de zonas rurales, las cuales podrían cubrir sus créditos por la forma en la cual ellos trabajan.

La integración voluntaria por parte de las empresas forma una dirección más responsable con la sociedad y el ambiente, así como la conservación de la ética empresarial y el respeto hacia los trabajadores y la competencia. En teoría bajo la adaptación de la RSC, las empresas se comprometen a trabajar para lograr una mejor sociedad (Zambrano-Rodríguez et al. 2021).

Zambrano – Rodríguez, se evidencian con la sociedad junto al ambiente, este es enfoque evidenciado por parte de las empresas actuales adoptando nuevas maneras de trabajos que sean mas sostenibles con el medio ambiente y el ambiente laboral.

Cuatro tipos de acciones en responsabilidad social que gestionan las empresas:

- Responsabilidades Económicas: se busca ser rentable para los accionistas, entregar buenos trabajos a los empleados y producir productos de calidad para los clientes.
- Responsabilidades Legales: se busca cumplir las leyes y las reglas del juego preestablecidas.

- Responsabilidades Éticas: se debe conducir la moral de la empresa realizando lo que es correcto y justo, evitando generar daños a terceros.
- Responsabilidad Filantrópica: se deben hacer contribuciones voluntarias a la sociedad, dándole tiempo y dinero como una buena obra.

Las siguientes visiones complementan un enfoque visionario con fines que alcancen los objetivos de cada entidad.

- Visión de generación de ganancias como fin único: esta visión está enmarcada en el ámbito económico de la RSE, en donde la generación de ganancias es el fin único de la empresa y su único deber con la sociedad es respetar las leyes vigentes (normas explícitas). Aquí la idea es generar el máximo de utilidades mientras se respeten las leyes.
- Visión de generación de ganancias en un ámbito limitado: también es una visión económica de la RSE, pero además de cumplir la ley, la empresa se entiende como una entidad que respeta tanto las leyes como las normas tácitas dadas por el entorno en que se desenvuelve.
- Visión de bienestar social: en esta visión se lleva la ética a un nivel superior, donde la empresa debe estar consciente del daño que puede causar a la sociedad y hacerse responsable de él (gestión de externalidades negativas), integrando en esta visión las relaciones existentes con los diversos grupos de interés de una empresa.
- Visión de empresa al servicio de la comunidad: esta visión corresponde a una visión altruista donde la empresa debe usar sus recursos de la manera más eficiente con el fin de generar bienestar en la sociedad (derramar beneficios sociales).

La gestión pedagógica de calidad (en adelante QPM, por sus iniciales en inglés) está enfocada por modelos de estudios constructivistas que en teoría asumen la práctica interdisciplinaria como parte para desarrollar competencias en lo praxeológico, comunicativo,

cognitivo y comunicativo, dejando de lado la memorización y la acumulación de información (Barbera et al., 2021).

La evaluación de la RSC por medio de la auditoría de gestión es influyente puesto que proporciona un marco estructurado y sistemático para evaluar el desempeño de una cooperativa en función de RSC. Al emplear este enfoque, se pueden identificar áreas específicas donde la empresa está cumpliendo con sus objetivos de la RSC y áreas donde se necesitan mejoras (Capuz-Velasco & Peñaloza-López, 2023).

En observación la auditoría de gestión permite una ampliación objetiva e imparcial de las prácticas y políticas de RSC de las cooperativas. Esto es evidente para garantizar que la información sobre la RSC sea adecuada y confiable, lo que, por su parte, aumenta la transparencia y la credibilidad de la empresa ante sus stakeholders (Azüero-Rodríguez et al. 2022).

Por otra parte, es importante evaluar la RSC con la auditoría de gestión ya que ayuda a las empresas a identificar y gestionar los riesgos relacionados con cuestiones ambientales, sociales y de nivel corporativo. Al evidenciar estos riesgos de manera invariable, las empresas pueden implementar medidas preventivas y correctivas para mitigarlos y evitar posibles consecuencias negativas (Albuja & Ordoñez, 2024).

Para generar relaciones perdurables con el público objetivo, es importante que los socios se percatan de las acciones de la RSE adelantadas por la cooperativa, puesto que estos comportamientos suelen vincularse a sus propios valores, lo que da como resultado una fuerte conexión emocional e identificación con la cooperativa, así como un mayor compromiso con esta. Al respecto, Kim et al. (2020) afirman que las acciones éticas y prosociales realizadas por las organizaciones, conllevan el surgimiento de un compromiso afectivo que se manifiesta a través del amor por la cooperativa. Por consiguiente, la literatura referente al marketing hace un llamado sobre la necesidad de profundizar en el análisis del vínculo entre RSE y el amor por la cooperativa (Quezado et al., 2022). Particularmente en el sector bancario, Amegbe et al (2021) indican que los resultados del impacto de la RSE pueden variar según el contexto de cada país, lo que da luz al desarrollo de esta investigación.

En el primer caso, las enseñanzas de estos autores muestran aspectos comunes para desarrollar una cultura de la calidad, como entre otros, el liderazgo, la formación, la participación de los empleados, la gestión de procesos, la planificación y las medidas de la calidad para la mejora continua.

Según los autores como: Toala, Torres, Barbera, Capuz, Azuero y Albuja nos dan a conocer lo siguiente sobre responsabilidad social empresarial:

La adopción voluntaria por parte de las organizaciones de un enfoque de gestión más responsable con la sociedad y el entorno natural también implica mantener principios éticos y respeto hacia empleados y competidores. Bajo la perspectiva de la RSC, las empresas asumen el compromiso de contribuir activamente a la mejora del tejido social.

Soledispa, Pionce, & Sierra, (2022), señalan la importancia de la gestión administrativa para las microempresas y pequeñas empresas de cualquier sector empresarial y por el que su gestión debe ser productiva y competitiva, cumpliendo los fines de la planificación, pasando por la organización de sus trabajadores y de los puestos de trabajo, seleccionado adecuadamente al personal, cumpliendo con los objetivos de la dirección y liderazgo administrativo que implica la toma de decisiones de forma eficiente y controlando lo planificado para la resolución de dificultades en el cumplimiento de los requisitos de los clientes y usuarios.

según Cruz, Choquehuanca, Gonzales, & Valenzuela (2021), manifiestan que la calidad en el servicio a los usuarios en la gestión pública se refiere a la calidad de la atención con buen trato, tomando en cuenta los procedimientos legales, la calidad de los procesos, cumplimiento de los proyectos de inversión pública, calidad en la selección del personal que labora en la institución, pues la margen de los instrumentos públicos y las herramientas de la gestión pública, es saber, quienes o quién es la persona que ocupa los cargos públicos de alcalde, teniente alcalde, gerente de obras, gerente de obras públicas, gerente de desarrollo urbano, entre los otros cargos que ejercen las autoridades y por las cuales se deben cumplir para el desarrollo de la población.

Espinosa & Martínez, (2022), explican que su propósito del estudio fue determinar una relación de calidad de gestión con la calidad del servicio, pues dicha importancia radica en construir un nivel de gestión pública que responda a las nuevas expectativas de la sociedad y de los usuarios de las municipalidades.

Cabrera, Erazo, Narváez, & Rodríguez, (2020), señalan que el control de la administración pública se concentra en la utilización eficiente y eficaz de los recursos entregados; así como, por medio del presente elemento o principio se evalúan los procesos, las desviaciones, las anomalías; Teniendo en cuenta que la vigilancia es importante para garantizar que los procedimientos se lleven a cabo de forma eficaz, las decisiones se toman de acuerdo con la organización y los motivos institucionales. Por su parte Carrasco, (2021), señala que el control como proceso se trata de cumplir con cuatro fases; los cuales son, el establecimiento de estándares, la evaluación del desempeño laboral, la comparación del desempeño con los estándares y las acciones correctivas.

Chávez-Haro, Castelo, & Villacis, (2020), indican que la dirección es uno de los elementos o principios administrativos orientado a la planificación y la toma de decisiones con estrategias de acción inmediatas, tomando en cuenta la unidad de mando gerencial, donde el ocupante del puesto tenga las capacidades y habilidades requeridas suficientes para hacer cumplir las disposiciones emanadas por los gerentes, directores o funcionarios privados debidamente acreditados.

La gestión pedagógica de calidad (QPM, por sus siglas en inglés) se emplea hacia modelos constructivos, los cuales son impulsados hacia una práctica educativa interdisciplinaria. Este enfoque fomenta el desarrollo de competencias en ámbitos para el conocimiento práctico, la comunicación y la mejora laboral, dejando en claro los métodos tradicionales centrados en la memorización y la acumulación de datos.

Evaluar la RSC mediante auditorías de gestión resulta esencial, ya que este proceso ofrece un esquema sistemático y bien estructurado para analizar cómo una empresa está desempeñándose en temas de responsabilidad social. A través de esta herramienta, es posible detectar tanto los logros como las áreas que necesitan mejora.

La auditoría de gestión implementa unas visiones objetivas y justas de las políticas y prácticas de RSC que podrían implementar las empresas. Estos procesos son de suma importancia para asegurar que la información sea divulgada de manera veraz y fiable, lo que fortalecería la confianza y transparencia ante la población interesada.

Un motivo adicional para aplicar auditorías de gestión a la RSC es su utilidad para que las empresas puedan identificar y manejar los manejos de riesgos vinculados con factores sociales, ambientales y de socialismo. Esta evaluación permite adoptar estrategias preventivas y correctivas que ayuden a reducir posibles impactos negativos.

Los autores presentados destacan los siguientes puntos:

- La naturaleza voluntaria de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC).
- La importancia creciente de la RSC en el contexto de la globalización.
- La necesidad de que las empresas asuman los efectos de sus operaciones en la sociedad y el medio ambiente.
- El compromiso con la ética, el respeto laboral y la competencia justa.

La RSE desde la Agenda 2030 y los ODS buscan un cambio de modelo que conduzca a una mejora sostenible en lo social, económico y ambiental (Gonzales Gonzales, 2022). Para ellos es necesario que todos los actores se comprometan a colaborar de forma consciente y voluntaria.

En el Ecuador, algunas empresas están de acuerdo con el cumplimiento de la responsabilidad social, el desarrollo sostenible y los objetivos de desarrollo declarados en la Agenda 2030. A pesar de ellos, se requiere de mayor socialización y empoderamiento de la normativa para evitar el incumplimiento cabal de sus objetivos (Andrade et al., 2020).

Estudios previos indican que en un entorno competitivo los clientes se identifican con organizaciones que se preocupan por el bienestar de la sociedad, en consecuencia, la empresa y sus marcas obtienen una posición favorable en la mente y en el corazón del consumidor (Cristancho, 2023).

De acuerdo con Cristancho, 2023 nos dice que identifican el bienestar de la sociedad en conjunto con las empresas dando opiniones justas que llevándolas a cabo darían mejoras para las cooperativas en este caso.

Busca dar a conocer como la Cooperativa implementa los principios éticos sobre RSE, y como esta impacta en su funcionamiento, la sostenibilidad y la relación con la comunidad de la Cooperativa. Su objetivo principal fue analizar de que maneras estas practicas fortalezcan transparentemente la confianza de los socios, optimizando el uso de recursos que no dañen el medio ambiente y su entorno.

### **Metodología**

El enfoque de la investigación es mixto concurrente, combinando métodos cuantitativos y cualitativos, y la muestra se seleccionó aleatoriamente por que se desconocía con precisión la población exacta, para obtener una visión integral del impacto de la gestión de la calidad y la responsabilidad social en la Cooperativa Chone perteneciente al cantón San Vicente. Este diseño autorizo recopilar datos concretos y definitivos para conocer los factores subyacentes que explican su implementación y beneficios.

La investigación se empleó en un entorno específico, basándose de datos reales recopilados directamente de la población de la cooperativa, encuestas a clientes y socios, perfeccionándolos con información bibliográfica extraída de libros y artículos científicos. Estas fuentes secundarias permitieron una comprensión teórica profunda y clave del estudio: responsabilidad social y gestión de la calidad.

La población objeto de estudio incluye tanto a los trabajadores como a los clientes de la Coop. Chone del cantón San Vicente. Se seleccionó esta población para obtener una perspectiva amplia sobre la aplicación de la responsabilidad social en los emprendimientos familiares que apoyan. Además, se incluyó al gerente de la cooperativa como una figura clave para analizar las estrategias municipales relacionadas con la responsabilidad social.

La investigación utilizó una población infinita, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%

Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron:

Encuestas: Diseñadas con preguntas cerradas de selección múltiple y dirigidas a los trabajadores y clientes. Estas encuestas buscaron identificar las prácticas actuales de responsabilidad social y su impacto en los emprendimientos.

El análisis de los datos se apoyó en herramientas estadísticas para los resultados cuantitativos y en técnicas de análisis temático para los datos cualitativos, proporcionando una visión completa y confiable de la investigación.

## Encuestas

**Tabla 1.**

*¿Conoce usted sobre las políticas de responsabilidad social empresarial, que realiza la Cooperativa Chone - San Vicente?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	238	61%
<b>NO</b>	150	39%
	388	100%

Nota. 388 encuestas realizadas a los funcionarios y socios de la Cooperativa Chone "San Vicente".

**Tabla 2.**

*¿Considera que la Cooperativa actúa de manera ética en sus relaciones con los clientes?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	210	54%
<b>De acuerdo</b>	136	35%
<b>Neutral</b>	31	8%
<b>En desacuerdo</b>	8	2%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	3	1%
	388	100%

Nota. 388 encuestas realizadas a los funcionarios y socios de la Cooperativa Chone "San Vicente".

De acuerdo con los resultados obtenidos de la pregunta 2, el 89% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo y de acuerdo, lo que nos da a conocer que la Cooperativa si actúa de manera ética con sus clientes. El 8% respondió neutral, el 3% se encuentran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, lo que nos da a conocer que la mayoría de la Cooperativa si actúa de manera ética.

**Tabla 3.**

*¿La Cooperativa realiza actividades que benefician a la comunidad local?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	153	40%

<b>De acuerdo</b>	175	45%
<b>Neutral</b>	47	12%
<b>En desacuerdo</b>	10	2%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	2	1%
	388	100%

Nota. 388 encuestas realizadas a los funcionarios y socios de la Cooperativa Chone "San Vicente".

Respecto a los valores de la tabla 3, de la encuesta el 85% de las personas encuestadas respondieron favorablemente con las opciones "Totalmente de acuerdo" y "de acuerdo", lo que nos indica que la Cooperativa y sus actividades si benefician a la comunidad local, en cuanto a la opción "neutral" tenemos un 12%, y un 3% " corresponde a las respuestas de "desacuerdo" y "totalmente de acuerdo"

**Tabla 4.**

*¿La Cooperativa promueve prácticas sostenibles que reducen su impacto ambiental?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	154	40%
<b>De acuerdo</b>	128	33%
<b>Neutral</b>	92	24%
<b>En desacuerdo</b>	8	2%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	6	1%
	388	100%

Nota. 388 encuestas realizadas a los funcionarios y socios de la Cooperativa Chone "San Vicente".

La tabla 4 nos da a conocer los siguientes resultados, respecto a las opciones "totalmente de acuerdo" y "de acuerdo" el 73% de la población encuestada respondió favorablemente dando a conocer que la Cooperativa si promueve sus prácticas sostenibles, la opción "neutral" respondió con un 24% y las opciones "en desacuerdo" y "totalmente en desacuerdo" con un 3%, lo que nos da a conocer que la cooperativa si reducen su impacto ambiental de diferentes maneras.

**Tabla 5.**

*¿La calidad del servicio ofrecido por la Cooperativa cumple con las expectativas de los socios?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	154	40%
<b>De acuerdo</b>	135	35%
<b>Neutral</b>	55	14%
<b>En desacuerdo</b>	39	10%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	5	1%
	388	100%

Nota. 388 encuestas realizadas a los funcionarios y socios de la Cooperativa Chone "San Vicente".

De acuerdo con la pregunta 5, el 75% de las personas encuestadas seleccionaron las opciones "totalmente de acuerdo" y "de acuerdo" lo que evidencia que la Cooperativa si cumple con los estándares de calidad y con las expectativas de sus trabajadores y socios, por otro lado, un 14% se mantuvo en una posición neutral, lo que podría interpretarse como una falta de información. Finalmente, el 11% se manifiesta de una manera negativa al escoger las opciones "En desacuerdo" y "Totalmente en desacuerdo"

**Tabla 6.**

*¿Me siento satisfecho con el compromiso social que demuestra la Cooperativa?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	172	44%
<b>De acuerdo</b>	135	35%

<b>Neutral</b>	39	10%
<b>En desacuerdo</b>	18	5%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	24	6%
	388	100%

Nota. 388 encuestas realizadas a los funcionarios y socios de la Cooperativa Chone "San Vicente".

En los resultados de la pregunta 6, el 79% de los encuestados seleccionaron las opciones "totalmente de acuerdo" y "de acuerdo" lo cual refleja que el compromiso social que brinda y demuestra la Cooperativa si son satisfactorios para los socios y trabajadores, por su parte 10% opto por la opción "neutral" lo que se expresa como intermedio, las opciones "en desacuerdo" y "totalmente en desacuerdo" nos dieron un resultado de un 11% se manifiesta en una postura negativa.

**Tabla 7.**

*¿La Cooperativa demuestra un compromiso efectivo con los objetivos de Responsabilidad Social establecidos?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	180	46%
<b>De acuerdo</b>	146	38%
<b>Neutral</b>	39	10%
<b>En desacuerdo</b>	15	4%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	8	2%
	388	100%

Nota. 388 encuestas realizadas a los funcionarios y socios de la Cooperativa Chone "San Vicente".

Correspondiente a la tabla 7, de las opciones "Totalmente de acuerdo" y "De acuerdo" el 84% de la población encuestada, respondió favorablemente dando a conocer el compromiso efectivo con objetivos y responsabilidades para cada uno de los socios y trabajadores, el 10% de la opción "neutral" se mantuvo y finalmente el 6% de las opciones "en desacuerdo" y "totalmente en desacuerdo" respondieron negativamente.

**Tabla 8.**

*¿La Cooperativa comunica de manera transparente sus resultados financieros y sociales?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	148	38%
<b>De acuerdo</b>	153	39%
<b>Neutral</b>	62	16%
<b>En desacuerdo</b>	16	4%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	9	3%
	388	100%

Nota. 388 encuestas realizadas a los funcionarios y socios de la Cooperativa Chone "San Vicente".

De acuerdo con los resultados obtenidos de la pregunta 8, el 77% de los encuestados se encuentran "totalmente de acuerdo" y "de acuerdo", lo que nos da a conocer que la Cooperativa si comunica de manera transparente sus resultados financieros, tanto con los socios como sus empleados. El 16% respondió neutral, el 7% se encuentran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

**Tabla 9.**

*¿Los empleados y socios reciben formación sobre temas de responsabilidad social y gestión de calidad?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	141	36%

<b>De acuerdo</b>	164	42%
<b>Neutral</b>	70	18%
<b>En desacuerdo</b>	10	3%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	3	1%
	388	100%

Nota. 388 encuestas realizadas a los funcionarios y socios de la Cooperativa Chone "San Vicente".

Respecto a los valores de la tabla 9, de la encuesta el 78% de las personas encuestadas respondieron favorablemente con las opciones "Totalmente de acuerdo" y "de acuerdo", lo que nos indica que los empleados y socios si reciben formación de responsabilidad social y gestión de la calidad, mediante charlas, conferencias y cursos, en cuanto a la opción "neutral" tenemos un 18%, y un 4% "corresponde a las respuestas de "desacuerdo" y "totalmente de acuerdo".

**Tabla 10.**

*¿La Cooperativa involucra activamente a sus socios en la toma de decisiones relacionadas con la responsabilidad social?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	138	36%
<b>De acuerdo</b>	151	39%
<b>Neutral</b>	68	17%
<b>En desacuerdo</b>	18	5%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	13	3%
	388	100%

Nota. 388 encuestas realizadas a los funcionarios y socios de la Cooperativa Chone "San Vicente".

De acuerdo con la pregunta 10, el 75% de las personas encuestadas seleccionaron las opciones "totalmente de acuerdo" y "de acuerdo" lo que evidencia que la Cooperativa si involucra activamente tanto a socios como empleados en la toma de decisiones, como consejos, bancos de pregunta, entre otros, por otro lado, un 18% se mantuvo en una posición neutral, lo que podría interpretarse como una falta de información. Finalmente, el 8% se manifiesta de una manera negativa al escoger las opciones "En desacuerdo" y "Totalmente en desacuerdo".

**Tabla 11.**

*¿La Cooperativa tiene una imagen positiva en la comunidad debido a sus iniciativas de responsabilidad social y calidad?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	190	49%
<b>De acuerdo</b>	131	34%
<b>Neutral</b>	45	11%
<b>En desacuerdo</b>	11	3%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	11	3%
	388	100%

Nota. 388 encuestas realizadas a los funcionarios y socios de la Cooperativa Chone "San Vicente".

La tabla 11, nos da a conocer los siguientes resultados, respecto a las opciones "totalmente de acuerdo" y "de acuerdo" el 83% de la población encuestada respondió favorablemente dando a conocer que la Cooperativa si tiene una imagen positiva frente a la comunidad, dando iniciativas de responsabilidad social y de calidad, mediante escuelas colegios, e instituciones, la opción "neutral" respondió con un 11% y las opciones "en desacuerdo" y "totalmente en desacuerdo" con un 6%.

**Tabla 12.**

*¿Recomendaría los servicios de la Cooperativa por su compromiso con el desarrollo social y calidad?*

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente de acuerdo</b>	182	47%
<b>De acuerdo</b>	127	33%
<b>Neutral</b>	57	14%
<b>En desacuerdo</b>	8	2%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	14	4%
	239	100%

Nota. 388 encuestas realizadas a los funcionarios y socios de la Cooperativa Chone "San Vicente".

Correspondiente a la tabla 12, de las opciones "Totalmente de acuerdo" y "De acuerdo" el 80% de la población encuestada, respondió favorablemente dando a conocer que si alentarían a la comunidad sobre los servicios brindados por la Cooperativa y sus desarrollos frente a la comunidad, el 14% de la opción "neutral" se mantuvo y finalmente el 6% de las opciones "en desacuerdo" y "totalmente en desacuerdo" respondieron negativamente.

## Discusión

(Toala-Mendoza et al. 2024) nos dice que se presenta a una dirección más sostenible de acuerdo con la RSE tanto para la sociedad como el medio ambiente, direccionando de manera voluntaria que estos adopten maneras éticas en el cooperativismo con la sociedad.

Estos resultados se lograron evidenciar mediante las siguientes preguntas en la encuesta implementada: Pregunta 2. ¿Considera que la Cooperativa actúa de manera ética en sus relaciones con los clientes? el 89% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo y de acuerdo, lo que nos da a conocer que la Cooperativa si actúa de manera ética con sus clientes.

Pregunta 4. ¿La Cooperativa promueve prácticas sostenibles que reducen su impacto ambiental? Respecto a las opciones "totalmente de acuerdo" y "de acuerdo" el 73% de la población encuestada respondió favorablemente dando a conocer que la Cooperativa si promueve sus prácticas sostenibles, tanto dentro como fuera de la institución, obsequiando envases de recolección de botellas plásticas a instituciones, colegios o empresas.

Pregunta 6. ¿Me siento satisfecho con el compromiso social que demuestra la Cooperativa? El 79% de los encuestados seleccionaron las opciones "totalmente de acuerdo" y "de acuerdo" lo cual refleja que el compromiso social que brinda y demuestra la Cooperativa si son satisfactorios para los socios y trabajadores.

Pregunta 10. ¿La Cooperativa involucra activamente a sus socios en la toma de decisiones relacionadas con la responsabilidad social? el 75% de las personas encuestadas seleccionaron las opciones "totalmente de acuerdo" y "de acuerdo" lo que evidencia que la Cooperativa si involucra activamente tanto a socios como empleados en la toma de decisiones.

Pregunta 12. ¿Recomendaría los servicios de la Cooperativa por su compromiso con el desarrollo social y calidad? el 80% de la población encuestada, respondió favorablemente dando a conocer que si alentarían a la comunidad sobre los servicios brindados por la Cooperativa.

Por consiguiente, los resultados presentados evidencian que la mayoría de las personas encuestadas reconocen y valoran las acciones y criterios de responsabilidad social llevados a cabo por la Cooperativa y sus funcionamientos.

Entre este se destaca el compromiso que se gana la cooperativa para sus funcionarios y socios, en este apartado se visualizó el trato hacia los clientes, la promoción de practicas sostenibles y lo mas importante el cumplimiento de los estándares de calidad en el servicio y la participación de los socios en la toma de decisiones.

En síntesis, señala también que la formación adecuada de los funcionarios y socios con temas de responsabilidad social y calidad es una practica fundamental permanente.

(Albuja & Ordoñez, 2024) nos dan una herramienta esencial como es la auditoria la cual se debería presentar mas seguido para dar a conocer a los funcionarios que dentro de la Cooperativa están llevando a cabo las acciones de manera correcta, con esto les están dando seguridad y generando confianza.

Por otra parte, a través de la entrevista al gerente, el mismo confirмо que la cooperativa implementa programas comunitarios como son: viveres, brigadas médicas, balones, y recipientes a instituciones y empresas para generar la sostenibilidad. De acuerdo a (Capuz-Velasco & Peñaloza-López, 2023) es importante evaluar progresivamente a los funcionarios de las empresas para así fomentar y actualizar nuevos conocimientos.

**Comentado [RC1]:** De ser posible colocar el porcentaje que confirme esa afirmación, Por ejemplo:

En la pregunta 2 Considera que la Cooperativa actúa de manera ética en sus relaciones con los clientes? El 89% respondieron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo.

## **Conclusiones**

Para finalizar, de acuerdo a la investigación presentada esta refleja una representación de valores sumamente positiva por parte de funcionarios, socios y la comunidad Sanvicentinos en general, lo que nos a conocer la validación y esfuerzo sostenido por parte de esta en el sector financiero, mismo que actúa transparentemente con la comunidad, ya que involucra a sus actores en la toma de decisiones y promueve la sostenibilidad y cultura organizacional basada en el respeto y satisfacción al cliente. Asimismo, se presencian opiniones tanto neutrales como negativas, mismo que revelan oportunidades de mejora, en la comunicación interna y formación continua.

La acogida de practicas socialmente responsables encaminan a las entidades financieras a promover y generar toma de decisiones, espacios de dialogo y confianza, mismo que hará un vinculo forjando un desarrollo visionario sostenible.

Se concluye de acuerdo a los resultados, que es fundamental implementar estrategias de responsabilidad social, calidad y sostenibilidad que pueden aplicar a las empresas financieras, ya que estas prácticas permiten fortalecer y fomentar la participación de sus grupos de interés, y son las nuevas ideas globales que se viven presenciando mediante los años para un mejor estado financiero y transparente.

## Referencias

Albuja, F., & Ordoñez, Y. (2024). Auditoria de cumplimiento: tendencias y mejores prácticas contables [Compliance auditing: accounting trends and best practices]. *REMCA*, 7(S1), 112-125.

Amegbe, H., Dzandu, M. D. & Hanu, C. (2021). The role of Brand love on bank customers' perceptions of corporate social responsibility. *International Journal of Bank Marketing*. 39(1), 189-208. <https://doi.org/10.1108/IJBM-07-2020-0356>

Andrade, J. E. O., Crespo, J. D. O., Valarezo, F. R. y Vásquez, J. O. Q. (2020). Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: abordaje desde la Agenda 2030. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(3), 175-193.

Azuero-Rodríguez, Andrés R., García-Solarte, Mónica, & Garibello-García, David. (2022). Practicas de Responsabilidad Social Empresarial dirigidas a los stakeholders en PYMEs del Valle del Cauca: literatura vs practica [Stakeholders-oriented corporate social responsibility practices in SMEs in Valle del Cauca: literatura vs. Practice]. *Entramado*, 18(2), e204. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado2.8292>

Barbera, E., et al. (2021). Modelos constructivistas para el desarrollo de competencias.

Cabrera, S., Erazo, J., Narváez, C., & Rodríguez, R. (2020). El control interno en la Gestion Administrativa de las Unidades Desconcentradas del Ejecutivo.Santa Ana de Coro: Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda. doi:DOI 10.35381/cm.v7i12.446

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3634/8302>

Capuz-Velasco, C. A., & Peñalosa-López, V. L. (2023). Auditoria de gestión para evaluar la responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito [Management Audit to evaluate social responsanility in credit unions]. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(2), 766-778. <https://do.org/10.56712/latam.v4i2.649>

Carrasco, E. (2021). Control interno y la gestión administrativa de la oficina de economía de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana-2021.Lima: Universidad Peruana de las Américas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1449/CARRASCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3634/8302>

Chávez-Haro, M., Castelo, Á., & Villacis, J. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador.Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.198>

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3634/8302>

Cristancho, T. G. (2023). Actitud e intención hacia el consumo responsable en los hogares de Bogotá. Revista Tendencias, 24(1), 130-154. <https://doi.org/10.22267/rtend.222302.218>

Cruz, O., Choquehuanca, C., Gonzales, S., & Valenzuela, A. (2021). Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021.Tayacaja, Abancay, Perú: Revista de Investigación Científica y Tecnológica Llamkasun aprobado por SGS. doi:<https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3634/8302>

Espinosa, E., & Martínez, P. (2022). Importancia de la calidad en los servicios públicos municipales.Acapotzalco: Universidad Autónoma Metropolitana. doi:<https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/gye/2000n18/Espinosa%20>

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3634/8302>

Gonzales González, K. M. (2022). El papel de las empresas en un Modelo de Responsabilidad Social Compartida para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Estudio de Caso Fundación del Empresariado Chihuahuense en México [Tesis de Maestría, Universidad de Córdoba]. <https://hdl.handle.net/10396/22517>.

Guallpa, A., & Urbina, M. (2021). Determinantes del desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Revista economía y política*, 34. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=571167877010>

<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/5809ccc5-1f49-49c3-bb55-c96c5db32384/content>

Kyung-Min, K., Nobu, B. & Kim, T. (2020). CSR and brand resonance: the mediating role of brand love and involvement. *Sustainability*, 12(10), 1-12. <https://doi.org/10.3390/su12104159>

José Méndez-Vélez, F. I. (n.d.). *Social responsibility in the cooperative management of savings and credit Chone Ltda. Responsabilidade social na gestão cooperativa de poupança e crédito Chone Ltda.* 6, 411–430. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i2.1176>

Pacheco, G., & Ramos, Y. (2020). Evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente interno en una cooperativa de ahorro y crédito. *Polo del conocimiento*, 5(7), 722-735. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/1547/2892>

<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/5809ccc5-1f49-49c3-bb55-c96c5db32384/content>

Paz-Loayza, J. C., & Vásconez-Acuña, L. G. (2024). Auditoría de gestión en la responsabilidad social corporativa en las cooperativas de ahorro y crédito [Management audit of corporate social responsibility in savings and credit cooperatives]. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, 4(especial), 222–233. <https://doi.org/10.62574/rmpi.v4iespecial.141>

Quezado, T., Fortes, N. & Cavalcante, W. (2022). The influence of corporate social responsibility and business ethics of brand fidelity: The importance of brand love brand attitude. *Sustainability*, 14(5), 2962. <https://doi.org/10.3390/su14052962>

Soledispa, X., Pionce, J., & Sierra, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. Jipijapa: Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3634/8302>

Toala-Mendoza, S. T., Arredondo-Hidalgo, M. G. & Hernández-Sampieri, R. (2024). Responsabilidad social en las cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador [Corporate social responsibility and sustainability in credit unions in Ecuador]. *Revista San Gregorio*, 1(57), 104-125. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i57.2715>

Torres, A., Narvaez, C., Erazo, J., & Torres, M. (2020). Auditoria de la Responsabilidad social corporativa en el sector financiero popular y solidario [Auditing corporate social responsibility in the popular and solidarity-based financial sector]. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(4-1), 70-86. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.4-1.282>

Zambrano-Rodríguez, G. M., Álvarez Pincay, D. E., & Yoza Rodríguez, N. R. (2021). La importancia de la gestión y los procesos administrativos y técnicos, realidades y perspectivas [The importance of performance auditing and administrative and technical processes, realities and perspective]. *UNESUM – Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(3), 127-140. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v5.n3.2021.568>

Anexos

