



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE CUMPLIMIENTO DE LA
RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS EN LA
CIUDAD DE GUANO**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA: DELIA SALOME PALAQUIBAY PAUCAR

DIRECTORA: ING. MARÍA ELENA ESPÍN OLEAS. PH.D.

Riobamba – Ecuador

2023

© 2023, Delia Salome Palaquibay Paucar

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Delia Salome Palaquibay Paucar, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba 13 de julio del 2023

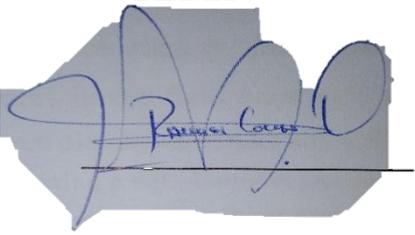
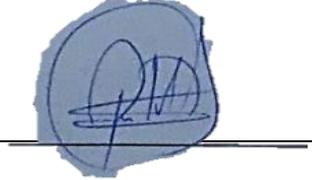


Delia Salome Palaquibay Paucar

C.I. 060466919-2

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, **ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS EN LA CIUDAD DE GUANO**, realizado por la señorita **DELIA SALOME PALAQUIBAY PAUCAR**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2023-07-13
Ing. María Elena Espín Oleas, Ph.D. DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-07-13
Ing. Efraín Rodrigo Iguasnia Vallejo ASESOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-07-13

DEDICATORIA

El presente trabajo dedico a mis padres y a mi familia quienes me han apoyado siempre y han sido el pilar fundamental en toda mi trayectoria estudiantil, quienes también me han inculcado buenos valores que me impulsan a ser mejor cada día, así también quiero dedicar a todos mis maestros que formaron parte de esta etapa estudiantil ya que ellos fueron quienes nos inculcaron grandes conocimientos para poder ser buenos profesionales y podernos desenvolvernos frente a sociedad.

Delia

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primera instancia a Dios por darme salud y vida para poder cumplir con todas mis metas propuestas así también quiero agradecer a mis padres por apoyarme y estar pendientes de mí siempre como también quiero agradecer a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por permitirme fortalecer mi formación y convertirme en profesional en el área de administración de empresas, gracias a los maestros quienes me transmitieron sus grandes conocimientos y sus experiencias para poder desempeñarme de mejor manera en el ámbito laboral.

Delia

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvi
RESUMEN.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.2. Limitaciones y delimitaciones.....	5
1.2.1. Limitaciones.....	5
1.2.2. Delimitaciones.....	5
1.2.2.1. <i>Delimitación Temporal.....</i>	5
1.2.2.2. <i>Delimitación Espacial.....</i>	5
1.3. Problema general de Investigación.....	6
1.4. Problemas específicos de Investigación.....	6
1.5. Objetivos.....	6
1.5.1. Objetivo General.....	6
1.5.2. Objetivos específicos.....	6
1.6. Justificación.....	7
1.6.1. Justificación teórica.....	7
1.6.2. Justificación Metodológica.....	7
1.6.3. Justificación práctica.....	7
1.7. Idea a defender.....	8

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	9
2.2. Referencias teóricas.....	11
2.2.1. Empresa.....	11
2.2.1.1. <i>Clasificación de las empresas.....</i>	11

2.2.1.2.	<i>Importancia de las empresas</i>	12
2.2.1.3.	<i>Funciones de una empresa</i>	12
2.2.2.	<i>Microempresa</i>	14
2.2.2.1.	<i>Tipos de microempresas</i>	15
2.2.3.	<i>Pequeñas y medianas empresas (PYMES)</i>	15
2.2.3.1.	<i>La importancia Estratégica de las Pymes:</i>	16
2.2.4.	<i>PYMES en el Ecuador</i>	17
2.2.5.	<i>Responsabilidad social</i>	18
2.2.5.1.	<i>Importancia y situación actual de la responsabilidad social</i>	19
2.2.5.2.	<i>Objetivos de la responsabilidad social</i>	20
2.2.5.3.	<i>Comportamientos empresariales socialmente responsables</i>	20
2.2.5.4.	<i>Diferencias entre empresas socialmente responsables y no responsables socialmente</i>	21
2.2.5.5.	<i>La dimensión integral de la Responsabilidad Social Empresarial</i>	22
2.2.6.	<i>Principios de la responsabilidad social</i>	23
2.2.7.	<i>Aspectos de la Responsabilidad Social</i>	25
2.2.7.1.	<i>Aspecto económico</i>	25
2.2.7.2.	<i>Aspectos sociales</i>	26
2.2.7.3.	<i>Aspecto ambiental</i>	27
2.2.8.	<i>Agenda 2030: Objetivos de Desarrollo Sostenible</i>	28
2.2.9.	<i>Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador:</i>	28
2.2.10.	<i>Ministerio de gestión ambiental e higiene</i>	30
2.2.11.	<i>Ministerio del Ambiente</i>	31
2.2.12.	<i>Red de Empresas comprometidas que promueven la responsabilidad social en Ecuador</i>	31
2.2.13.	<i>Modelos de gestión de responsabilidad social empresarial</i>	32
2.2.14.	<i>Modelo de Indicadores de RSE para Pymes – RSCAT</i>	35
2.2.14.1.	<i>Fases del Modelo de Indicadores de RSE para Pymes – RSCAT</i>	36
2.2.14.2.	<i>Objetivos del modelo de RSC para PYMES</i>	37
2.2.14.3.	<i>Punto de partida para empezar a aplicar el modelo</i>	39
2.2.14.4.	<i>Indicadores de gestión del modelo de RSC para PYMES</i>	42
2.2.14.5.	<i>Mediciones de los indicadores</i>	47

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLOGICO	48
3.1.	Enfoque de la investigación	48

3.2.	Nivel de la investigación	48
3.2.1.	<i>Investigación descriptiva</i>	48
3.2.2.	<i>Investigación exploratoria</i>	48
3.2.3.	<i>Bibliográfico- documental</i>	49
3.2.4.	<i>De campo</i>	49
3.3.	Diseños de la investigación	49
3.4.	Tipos de estudio	50
3.5.	Población y planificación, selección y cálculo de la muestra	50
3.5.1.	<i>Población Empresas</i>	50
3.5.2.	<i>Población Habitantes</i>	51
3.5.3.	<i>Muestra de las Empresas según el sector</i>	51
3.5.4.	<i>Muestra de los habitantes del cantón Guano</i>	52
3.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	52
3.6.1.	<i>Método inductivo- deductivo</i>	52
3.6.2.	<i>Técnicas</i>	53
3.6.3.	<i>Instrumentos</i>	54

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	55
4.1.	Tabulación de las encuestas a las empresas	55
4.1.1.	<i>Desempeño Económico</i>	55
4.1.2.	<i>Desempeño ambiental</i>	62
4.1.3.	<i>Desempeño Social</i>	69
4.1.3.1.	<i>Desempeño social laboral</i>	69
4.1.3.2.	<i>Desempeño social derechos humanos</i>	74
4.1.3.3.	<i>Desempeño social con la comunidad y anticorrupción</i>	80
4.1.3.4.	<i>Desempeño social con los clientes</i>	84
4.1.4.	<i>Discusión de la encuesta aplicadas a las empresas del cantón Guano</i>	87
4.2.	Tabulación de las encuestas aplicadas a los habitantes del cantón Guano	88
4.2.1.	<i>Discusión de la encuesta aplicada a los habitantes del cantón Guano</i>	100
4.3.	Cuadro comparativo entrevistas	102
4.3.1.	<i>Discusión cuadro comparativo</i>	104
4.4.	Cuadro resumen comparativo	105

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	106
5.1.	Propuesta	106
5.1.1.	Título	106
5.1.2.	Objetivo de la propuesta	106
5.1.2.1.	<i>Objetivo General</i>	106
5.1.2.2.	<i>Objetivos específicos</i>	106
5.1.3.	Diagnóstico situacional	106
5.2.	Contenido de la propuesta	108
5.2.1.	Área de estudio	108
5.2.2.	Aplicación del modelo de análisis de indicadores de RSE para Pymes – RSCAT. 111	
5.2.2.1.	<i>Análisis al Gobierno Corporativo (Accionistas y Directivos)</i>	111
5.2.2.2.	<i>Análisis a las estrategias (Accionistas y Directivos)</i>	114
5.2.2.3.	<i>Evaluación de estructura y operación (Accionistas y Directivo)</i>	116
5.2.2.4.	<i>Análisis del desempeño económico (Proveedores y Accionistas)</i>	118
5.2.2.5.	<i>Análisis al desempeño ambiental</i>	120
5.2.2.6.	<i>Análisis de desempeño social laboral (empleados)</i>	122
5.2.2.7.	<i>Análisis al desempeño social derechos humanos (empleados)</i>	124
5.2.2.8.	<i>Análisis al desempeño social (comunidad)</i>	127
5.2.2.9.	<i>Análisis al desempeño social anticorrupción (accionistas y competidores)</i>	129
5.2.2.10.	<i>Desempeño Social Productos y Servicios (Clientes y Consumidores)</i>	131
5.2.3.	Acciones para mejorar la Responsabilidad Social en las Empresas del Cantón Guano	133

CAPÍTULO VI

6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	140
6.1.	Conclusiones	140
6.2.	Recomendaciones	141

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Número de establecimientos económicos	4
Tabla 2-1:	Establecimiento económicos.....	14
Tabla 2-2:	Empresas distribuidas en Ecuador	15
Tabla 2-3:	Comportamiento socialmente responsable.....	20
Tabla 2-4:	Características de una empresa socialmente responsable y no responsable.....	22
Tabla 2-5:	Tipos de modelos de Responsabilidad Social Empresarial parte 1	32
Tabla 2-6:	Tipos de modelos de Responsabilidad Social Empresarial parte 2.....	34
Tabla 2-7:	Componentes del modelo de Indicadores de RSE para Pymes	36
Tabla 2-8:	Reflexión previa sobre los Stakeholders y la empresa.....	39
Tabla 2-9:	Análisis de los objetivos de la RSE y su gestión en la empresa.....	40
Tabla 2-10:	Caso hipotético de tres empresas con los mismos indicadores	43
Tabla 2-11:	Indicadores.....	44
Tabla 2-12:	Nivel de cumplimiento según colores	47
Tabla 3-1:	Número de empresas según actividad económica.....	50
Tabla 3-2:	Cálculo de la muestra.....	52
Tabla 4-1:	Compras a proveedores basados en precios, plazos de pagos y entrega justos.	55
Tabla 4-2:	Acciones para conocer y difundir los resultados financieros y económicos de su operación.....	57
Tabla 4-3:	Cumplimiento de obligaciones tributarias y pago de impuestos requeridos	59
Tabla 4-4:	Manejo de políticas de contratación del personal y capacitaciones	60
Tabla 4-5:	Acciones para reducir los materiales utilizados en los bienes o servicios brindados.....	62
Tabla 4-6:	Uso de métodos para reciclar, reducir y reutilizar todo tipo de materiales.....	64
Tabla 4-7-:	Acciones para identificar, prevenir riesgos ambientales y controlar accidentes	65
Tabla 4-8:	Preferencia a proveedores que demuestran compromiso con el medio ambiente	67
Tabla 4-9:	Acciones para la selección y vinculación del personal	69
Tabla 4-10:	Cumplimiento de las condiciones de trabajo para sus empleados exigidas legalmente	71
Tabla 4-11:	Acciones de promoción, formación y capacitación de los trabajadores	73
Tabla 4-12:	Se elige proveedores o distribuidores con base en el respeto a los derechos humanos	74
Tabla 4-13:	Procesos de evaluación que determine si se está respetando los derechos humanos	76

Tabla 4-14:	Se realiza procesos para evaluación de riesgos de los servicios o productos ...	78
Tabla 4-15:	Se identifica las necesidades de la comunidad para ejecutar proyectos sociales	80
Tabla 4-16:	Canales de comunicación para identificar y corregir situaciones de corrupción	82
Tabla 4-17:	Mecanismos que garantizan la oferta de productos o servicios seguros	84
Tabla 4-18:	Respuesta a las quejas y reclamos del bien o servicio ofrecido	85
Tabla 4-19:	Género.....	88
Tabla 4-20:	Edad de los encuestados.....	89
Tabla 4-21:	Conocimiento de la responsabilidad social corporativa.....	90
Tabla 4-22:	Preferencia a empresas que usan políticas de responsabilidad social corporativa	91
Tabla 4-23:	Conceptos o ideas que se asocia a la responsabilidad social.....	92
Tabla 4-24:	Que aspectos deben aplicar las empresas para ser socialmente responsables ...	93
Tabla 4-25:	Preferencia por alguna empresa y/o productos se ve influenciada por la práctica RSE	94
Tabla 4-26:	Las empresas en su mayoría brinda mejoras en beneficio de la comunidad.....	95
Tabla 4-27:	Las empresas aplican el proceso de las 3R (reducir, reciclar, reutilizar).....	96
Tabla 4-28:	Las empresas usan políticas de información para comunicar sus posibles impactos ambientales	97
Tabla 4-29:	Empresas realizan proyectos de apoyo social para la comunidad.....	98
Tabla 4-30:	Comunidades han presentado quejas con respecto a las operaciones de ciertas empresas.....	99
Tabla 4-31:	Cuadro comparativo de entrevistas	102
Tabla 4-32:	Cuadro comparativo.....	105
Tabla 5-1:	Análisis al Gobierno Corporativo (Accionistas y Directivos)	111
Tabla 5-2:	Análisis a las estrategias (Accionistas y Directivos).....	114
Tabla 5-3:	Análisis de estructura y operación (Accionistas y Directivo).....	116
Tabla 5-4:	Análisis del desempeño económico (Proveedores y Accionistas)	118
Tabla 5-5:	Análisis al desempeño ambiental.....	120
Tabla 5-6:	Análisis de desempeño social laboral (empleados).....	122
Tabla 5-7:	Análisis al desempeño social derechos humanos (empleados)	124
Tabla 5-8:	Análisis al desempeño social (comunidad).....	127
Tabla 5-9:	Análisis al desempeño social anticorrupción (accionistas y competidores)....	129
Tabla 5-10:	Desempeño Social Productos y Servicios (Clientes y Consumidores)	131
Tabla 5-11:	Estrategias para proveedores basados en precios, plazos de pagos y entrega justos.	133

Tabla 5-12:	Estrategias para difundir información financiera	134
Tabla 5-13:	Estrategias para motivar a la formalidad empresarial	135
Tabla 5-14:	Estrategias para reducir los materiales utilizados en la fabricación de productos o servicios	136
Tabla 5-15:	Estrategias para concientizar el cuidado del medio ambiente.....	137
Tabla 5-16:	Estrategias para dar respuesta a quejas y reclamos.....	138

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1-1:	Google maps Ciudad de Guano.....	5
Ilustración 2-1:	Clasificación de las empresas.....	12
Ilustración 2-2:	Estructura de empresas según su tamaño.....	15
Ilustración 2-3:	Objetivos de la responsabilidad social.....	20
Ilustración 2-4:	Principios de la responsabilidad social.....	24
Ilustración 2-5:	Responsabilidad Social Empresarial del Ecuador y la Agenda 2030.....	29
Ilustración 2-6:	Modelo de evaluación de indicadores de RSE para Pymes – RSCAT.....	35
Ilustración 2-7:	Fases del modelo de Indicadores de RSE.....	37
Ilustración 2-8:	Diagrama descriptivo del modelo se RSE para pymes.....	38
Ilustración 4-1:	Compras a proveedores basados en precios, plazos de pagos y entrega justos	55
Ilustración 4-2:	Acciones para conocer los resultados financieros y económicos de su operación.	57
Ilustración 4-3:	Cumplimiento de obligaciones tributarias y pago de impuestos requeridos	59
Ilustración 4-4:	Manejo de políticas de contratación del personal y capacitaciones.....	60
Ilustración 4-5:	Acciones para reducir los materiales utilizados en los bienes o servicios brindados.....	62
Ilustración 4-6:	Uso de métodos para reciclar, reducir y reutilizar todo tipo de materiales	64
Ilustración 4-7:	Acciones para identificar, prevenir riesgos ambientales y controlar accidentes.....	65
Ilustración 4-8:	Preferencia a proveedores que demuestran compromiso con el medio ambiente.....	67
Ilustración 4-9:	Acciones para la selección y vinculación del personal.....	69
Ilustración 4-10:	Cumplimiento de las condiciones de trabajo para sus empleados exigidas legalmente.....	71
Ilustración 4-11:	Acciones de promoción, formación y capacitación de los trabajadores.....	73
Ilustración 4-12:	Se elige proveedores o distribuidores con base en el respeto a los derechos humanos.....	74
Ilustración 4-13:	Procesos de evaluación que determine si se está respetando los derechos humanos.....	76
Ilustración 4-14:	Se realiza procesos para evaluación de riesgos de los servicios o productos	78

Ilustración 4-15:	Se identifica las necesidades de la comunidad para ejecutar proyectos sociales	80
Ilustración 4-16:	Canales de comunicación para identificar y corregir situaciones de corrupción.....	82
Ilustración 4-17:	Mecanismos que garantizan la oferta de productos o servicios seguros.....	84
Ilustración 4-18:	Respuesta a las quejas y reclamos del bien o servicio ofrecido	85
Ilustración 4-19:	Género	88
Ilustración 4-20:	Edad de los encuestados	89
Ilustración 4-21:	Conocimiento de la responsabilidad social corporativa	90
Ilustración 4-22:	Preferencia a empresas que usan políticas de responsabilidad social corporativa.....	91
Ilustración 4-23:	Conceptos o ideas que se asocia a la responsabilidad social	92
Ilustración 4-24:	Que aspectos deben aplicar las empresas para ser socialmente responsables	93
Ilustración 4-25:	Preferencia por alguna empresa y/o productos se ve influenciada por la práctica RSE.....	94
Ilustración 4-26:	Las empresas en su mayoría brinda mejoras en beneficio de la comunidad	95
Ilustración 4-27:	Las empresas aplican el proceso de las 3R (reducir, reciclar, reutilizar)....	96
Ilustración 4-28:	Las empresas usan políticas de información para comunicar sus posibles impactos ambientales.....	97
Ilustración 4-29:	Empresas realizan proyectos de apoyo social para la comunidad	98
Ilustración 4-30:	Comunidades han presentado quejas con respecto a las operaciones de ciertas empresas	99
Ilustración 5-1:	Modelo de análisis de indicadores de RSE para Pymes – RSCAT	108

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: EVIDENCIA DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS

ANEXO B: EVIDENCIA DE LAS ENTREVISTAS

RESUMEN

El presente Trabajo de Titulación tuvo como objetivo evaluar los niveles de cumplimiento de la Responsabilidad Social de las Empresas (RSE) en la ciudad de Guano a través de indicadores para proponer un modelo de análisis para Pymes. Actualmente el cantón Guano atraviesa problemáticas relacionadas al mal uso del suelo, manejo de la basura se encuentra en una situación crítica y poca concientización de la población en temas de educación ambiental es evidente. La metodología es de enfoque mixto, el nivel de la investigación fue descriptivo, documental y exploratorio, para la recolección de información se aplicó encuestas a los representantes de las empresas del cantón para obtener información relacionada con la responsabilidad social y el manejo con sus empleados y clientes, se aplicó también a los habitantes del cantón con el fin de obtener información relacionado al manejo de la responsabilidad social en las empresas y el impacto con la sociedad, se realizó una entrevista a los representantes de los organismos de control y docentes conocedores del tema. Se obtuvo como resultado que el 11% de las empresas no realizaron acciones de RSE para optimizar recursos, además no utilizan métodos de reciclaje lo que indica la falta de concientización y motivación por el cuidado ambiental del cantón. Se recomienda aplicar las acciones propuestas con el fin de actuar de manera positiva con principios éticos y adheridos a la ley que beneficien tanto al medio ambiente: a los trabajadores y clientes. Se debe también, elaborar una planificación donde se encuentre reflejadas las acciones coordinadas por un grupo de personas, destinadas modificar la realidad social y ambiental, procurando lograr cambios positivos en la comunidad y el medio natural que los rodea.

Palabras clave: <RESPONSABILIDAD SOCIAL>, <ECONÓMICO>, <AMBIENTAL>, <SOCIAL>, <CLIENTES>, <PROVEEDORES>, <INDICADORES>, <GUANO(CANTÓN)>.



24-07-2023

1522-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

This study aimed to assess the Corporate Social Responsibility (CSR) compliance levels in Guano City by employing indicators to propose an analytical model for Small and Medium-sized Enterprises (SMEs). Nowadays, Guano Canton faces several problems, including issues related to improper land use, critical waste management, and a need for more public awareness regarding environmental education. This research followed a mixed-method approach with a descriptive, documentary, and exploratory focus. Surveys were conducted with representatives of companies in Canton to gather information concerning CSR practices and the management of employees and clients. Similarly, surveys addressed to Canton's residents were necessary to gather data on the management of CSR in companies and its impact on society. Interviews with representatives of regulatory bodies and knowledgeable educators in the field were also necessary. The findings determined that 11% of the companies surveyed did not undertake any CSR initiatives to optimize resources and lacked recycling methods, reflecting a deficiency in environmental awareness and motivation within Canton. Therefore, it is recommended to implement the proposed actions to foster a positive impact based on ethical principles and compliance with regulations, benefiting both the environment and stakeholders such as employees and clients. Furthermore, a well-structured plan should be developed, outlining coordinated actions led by individuals to transform the social and environmental reality, striving to achieve positive changes within the community and its surrounding natural environment.

Keywords: <CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY>, <ECONOMIC>, <ENVIRONMENTAL>, <SOCIAL>, <CUSTOMERS>, <SUPPLIERS>, <INDICATORS>, <GUANO (CANTON)>.



Lic. Mónica Logroño Becerra

060274953-3

INTRODUCCIÓN

El mundo globalizado espera que las empresas sean un ente corporativo cambiante y muy dinámico, con exigencias cada vez más competitivas y que lucha por una sociedad más justa y sostenible a través de la responsabilidad social. La Organización Internacional de Normas (ISO) combina la responsabilidad social corporativa basada en la sostenibilidad con tres dimensiones, que son económica, ambiental y social.

La relación de la dimensión económica con la responsabilidad social provoca que las empresas enfrenten el desafío de cambiar la forma de producir bienes y servicios, combinar el desarrollo económico con el uso adecuado de recursos, contribuyendo a la creación de un ecosistema y a la promoción del consumo racional. Una empresa socialmente responsable (ESR) debe enfocarse en la dimensión social no solo creando una fuerza laboral, sino también desarrollando iniciativas sostenibles que contribuyan a un mejor estilo de vida en el país. Existen dos tendencias relacionadas con la inclusión social: el marketing social, que parte de una estrategia donde una empresa se comunica con la comunidad y el compromiso social, que parte del ADN de la empresa.

El problema ambiental, junto con el económico y social, es un pilar de la responsabilidad social empresarial (RSE). Se refiere a cómo las industrias utilizan adecuadamente los recursos con miras a la sustentabilidad, considerando que la responsabilidad ambiental debe ir más allá de lo prescrito por la norma.

El capítulo I describe la problemática detectada en la empresa, se delimita y se formula el problema seguidamente se justifica el trabajo investigativo planteado los objetivos que se pretende cumplir.

EL Capítulo II recopilará todos los antecedentes investigativos acorde al tema y todos los conceptos teóricos sobre las herramientas necesarias para el desarrollo del proyecto.

El capítulo III, describe el marco metodológico al que se acoge la investigación detallando cuál será su enfoque, el nivel de investigación, el método a emplear, el diseño de investigación y los instrumentos investigativos que permiten recopilar información para el desarrollo del presente estudio.

En el capítulo IV, desarrolla la propuesta con sus objetivos y diagnóstico situacional, seguidamente se aplica una Análisis en base al modelo de indicadores de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para Pymes –Red para la responsabilidad social en las pymes (RSCAT),

establecido en los principios de RSE y en cada uno de sus stakeholders. Mediante este modelo se pudo evaluar o valorar cada uno de las dimensiones económicas, sociales y ambientales de las pymes del cantón Guano para posteriormente generar acciones que permitan mejorar la gestión de la RSE en las empresas.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Actualmente los efectos de la actividad económica sobre el medio ambiente, tanto social como culturalmente, cuestionan las prácticas y formas administrativas que utilizan las empresas, lo que indica una falta de responsabilidad empresarial desde el punto de vista ético, económico, social y ambiental. La normativa en este campo no tiene el peso suficiente para desarrollar normas y, en su defecto, realizar una adecuada supervisión y seguimiento, que asegure el funcionamiento ético y socialmente responsable de las empresas. Todo esto conduce a efectos ambientales, de desigualdad, de seguridad e higiene, entre otros.

La principal preocupación de las empresas socialmente responsables es el desarrollo de la actividad durante los procesos productivos, lo que atañe a los empleados, proveedores y demás afectados directa o indirectamente en el proceso de cambio creado por su empresa. Así también se conoce que los emprendedores enfrentan diferentes presiones de stakeholders relacionados a integridad ambiental, desarrollo sostenible de proyectos, estándares laborales y transparencia en acuerdos de uso de recursos lo que provoca la necesidad de implementar la responsabilidad social como uno de los métodos para resolver este problema actual, se considera una obligación permanente para promover el desarrollo económico, mejorar la calidad de vida de sus empleados, la comunidad local y la sociedad en general; fortalecimiento de los estándares éticos en sus actividades.

En la ciudad de Guano las PYMES presentes en el mercado se encuentran en todas formas y dimensiones, ya sean sociedades o de un solo propietario, tienen libertad de desarrollar cualquier tipo de actividad, bien sea de producción, comercialización o prestación de servicios, donde se busca una utilidad, según el Directorio de Empresas Económicas -2020 registra en Guano 2.074 organizaciones empresariales, de las cuales el 96,14% corresponden a microempresas (1.994); 3,52% a pequeña empresa (73) y apenas el 0,34% a mediana y gran empresa (7). En la cabecera cantonal se asientan el 50,87% (1.055); le siguen en importancia la parroquia San Andrés con el 28,83% (598); San Isidro con el 7,23% (150); San Gerardo con el 4,77% (99); Ilapo con el 2,70% (56); Santa Fe de Galán con el 2,36% (49); el resto de parroquias presentan porcentajes menores (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Guano, 2019).

Tabla 1-1: Número de establecimientos económicos

PARROQUIA	MICROEMPRESA	PEQUEÑA EMPRESA	MEDIANA EMPRESA	GRANDE EMPRESA	TOTAL	PORCENTAJE
Cabecera cantonal	1006	46	2	1	1055	50,87
Guanando	6				6	0,29
Ilapo	55	1	1		56	2,70
La Providencia	28		2	1	29	1,40
San Andrés	578	17			598	28,83
San Gerardo de Pacaicagan	96	3			99	4,77
San Isidro de Patulú	146	4			150	7,23
San José del Chazo	19	1			20	0,96
Santa Fé de Galán	48	1			49	2,36
Valparaíso	12				12	0,58
TOTAL	1994	73	5	2	2074	100
PORCENTAJE	96,14	3,52	0,24	0,10		

Fuente: Directorio de Empresas Económicas, (2020).

Realizado por: Equipo técnico CESA 2020.

Actualmente el cantón Guano atraviesa problemáticas relacionadas al mal uso del suelo lo que dificulta la capacidad productiva; contaminación del Río Guano y de la Quebrada las Abras, por la descarga directa de aguas residuales generadas por las actividades de vivienda y de aguas grises por la actividad manufacturera en el cantón; el manejo de la basura mantiene una situación de alerta, primero el servicio no cubre a todo el cantón, se puede observar varios sitios en los cuales los habitantes depositan la basura convirtiéndolos en botaderos, en estos espacios se observa la acumulación de escombros; presencia de perros abandonados incrementa el riesgo en temas de salud pública; poca concientización de la población en temas de educación ambiental es evidente, ya que todo el cantón presenta una degradación ambiental muy alta, ya sea en manejo de residuos sólidos, agua, suelos y vegetación; el manejo de áridos y pétreos no cuenta con una adecuada gestión por parte del municipio, ya que no se cuenta con un inventario de las minas, mucho menos de un control y gestión adecuada (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Guano, 2019).

Al ser una ciudad sumamente productiva presenta el desafío empresarial de participar en el desarrollo de la sociedad y también en la promoción de un medio ambiente más limpio, esto lo puede canalizar mediante el manejo adecuado de la responsabilidad social empresarial. Además, una dimensión importante de la responsabilidad social es la realización del propósito de la

empresa, teniendo en cuenta las expectativas de las personas involucradas en el desarrollo integral, tanto en lo económico y social, como en lo humano y ambiental, promoviendo el respeto y los valores éticos en el desarrollo de los procesos, además de la preocupación por las personas y las comunidades (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Guano, 2019).

1.2. Limitaciones y delimitaciones

1.2.1. Limitaciones

Todos los artesanos del cantón guano no puedan dar la información a tiempo.

1.2.2. Delimitaciones

1.2.2.1. Delimitación Temporal

Los datos obtenidos en la delimitación temporal de la presente investigación se realizarán en el periodo académico PAO 8 Periodo Académico Ordinario septiembre 2022-MARZO 2023.

1.2.2.2. Delimitación Espacial

La delimitación espacial en el presente trabajo investigativo se define en la Región Sierra, Provincia de Chimborazo, en la ciudad de Guano.

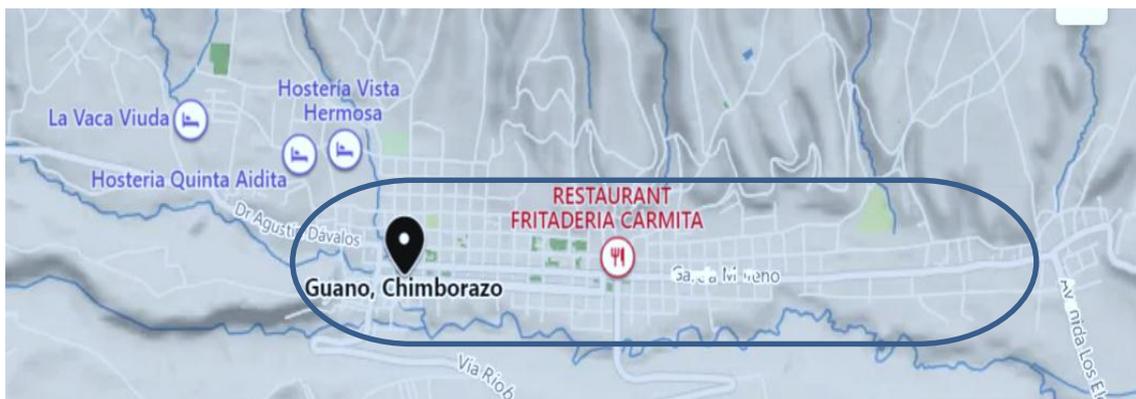


Ilustración 1-1: Google maps Ciudad de Guano

Fuente: Google maps, Mapa territorial de la ciudad de Guano. 2019.

Realizado por: PDOT Guano, 2019.

1.3. Problema general de Investigación

¿Cómo incide el análisis de los niveles de cumplimiento de la responsabilidad social de las empresas en la ciudad de Guano para la mejora del modelo productivo empresarial?

1.4. Problemas específicos de Investigación

¿Las empresas de la ciudad de Guano actualmente aplican las dimensiones de la responsabilidad social empresarial en las Pymes para la comprensión de su alcance, objetivos y finalidades?

¿Las organizaciones comunican asertivamente sus acciones, proyectos y decisiones, adquiriendo un mayor grado de confianza en sus clientes?

¿La función social de las empresas actuales incluye la integración de preocupaciones sociales, ambientales, éticas y de derechos humanos en su estrategia y operaciones comerciales?

1.5. Objetivos

1.5.1. *Objetivo General*

Analizar los niveles de cumplimiento de la responsabilidad social de las empresas en la ciudad de Guano a través de indicadores de responsabilidad social empresarial para proponer un modelo de análisis para Pymes.

1.5.2. *Objetivos específicos*

- Fundamentar los referentes de responsabilidad social que aporten significativamente para lograr una mejora en el modelo productivo empresarial.
- Diagnosticar los niveles de cumplimiento de la responsabilidad social empresarial en las Pymes del cantón Guano a través de instrumentos investigativos.
- Determinar la relación causal de la responsabilidad social empresarial a través de indicadores económicos, sociales y ambientales que permitan mejorar el modelo productivo empresarial.

1.6. Justificación

1.6.1. *Justificación teórica*

El análisis de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que se pretende aplicar en las empresas de Guano es importante ya que se enfoca a las áreas donde las empresas participan directamente en la promoción del desarrollo justo y sostenible en las sociedades en las que operan, en cooperación y bajo la supervisión del Ministerio de Salud Pública, del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón de Guano y organizaciones no gubernamentales. La responsabilidad social en la organización debe ser considerada la base del buen funcionamiento, la principal preocupación de las empresas socialmente responsables es el desarrollo de la actividad durante los procesos productivos, lo que atañe a los empleados, proveedores y demás afectados directa o indirectamente (Silva, 2021, p.47).

1.6.2. *Justificación Metodológica*

Los métodos más comunes para hacer el análisis son la metodología cuantitativa y la metodología cualitativa; el primero proviene de teorías científicamente aceptadas, que se verifican mediante el estudio de un determinado número de individuos o unidades de la población (muestra), en las que se determina el significado de la relación entre las variables de investigación; Por otro lado, la metodología cualitativa se trata de generar teorías a través de la percepción de las personas que se estudian. Este estudio de caso es mixto y de naturaleza exploratoria; en otras palabras, pretende brindar una comprensión global del tema de investigación, este tipo de análisis se debe a la escasez de literatura y la falta de investigaciones previas en el cantón de Guano.

1.6.3. *Justificación práctica*

El presente estudio investigativo plantea beneficios económicos, sociales y ambientales, es decir va más allá pero no pierde de vista el fin económico de la empresa. Esto es lo que conocen como el resultado final triple: beneficios económicos, sociales y ambientales. Su propósito es "evaluar el desempeño de las empresas del cantón Guano mediante el análisis del impacto de las medidas necesarias para lograr sus resultados financieros". Primero, una empresa debe controlar sus finanzas porque las actividades de RSE son inútiles si no tienen dinero. En segundo lugar, considere las condiciones de trabajo que se ofrecen, además, evaluar los efectos ambientales de la operación.

1.7. Idea a defender

En base a las preguntas Se comprueba la idea a defender Analizar los niveles de cumplimiento de la responsabilidad social de las empresas en la ciudad de Guano a través de indicadores de responsabilidad social empresarial mejora el modelo productivo empresarial.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Se realiza una investigación previa en los repositorios de varias instituciones de nivel superior como la Universidad de Azuay, Universidad Andina Simón Bolívar y la Universidad Técnica de Machala se obtiene trabajos investigativos relacionados a la responsabilidad social empresarial, los cuales sirven como sustento para el desarrollo del marco teórico y posteriormente al desarrollo de la tesis.

Para los autores Mendez y Espinoza (2017) en su tesis con el tema: Modelo de gestión sostenible enfatiza la importancia de la responsabilidad social empresarial en la visión empresarial de la industria maderera ecuatoriana. Contiene los aspectos importantes que debe contener el modelo para funcionar como una herramienta de negocios para los pequeños productores de madera y las grandes empresas extractoras y distribuidoras de madera. El primer capítulo aborda las bases teóricas de la responsabilidad social empresarial, sus orígenes, etapas y desarrollo a lo largo de los años, el valor común y las herramientas desarrolladas por los organismos internacionales para la gestión de la responsabilidad social, la gestión forestal sostenible basada en la buena gobernanza, el emprendimiento y los negocios sostenibles, los sistemas de gestión se exploran con los beneficios sociales de la inversión y la teoría de las partes interesadas. El segundo capítulo analiza el sector maderero ecuatoriano, los mercados de exportación más importantes, el desarrollo sostenible de la silvicultura ecuatoriana. En el tercer capítulo, que corresponde a la metodología de investigación a través del estudio de caso de Novopan del Ecuador, se realizó un grupo focal al cual se le aplicó un mapeo de actores clave para identificar la importancia y relevancia de los actores para el campo. madera En el cuarto capítulo se construye un modelo de gestión de la responsabilidad social para las empresas forestales ecuatorianas basado en los indicadores GRI, la buena gobernanza, el desarrollo forestal sostenible y los pilares de la responsabilidad social, como son las dimensiones social, económica y ambiental. El último capítulo menciona las conclusiones y recomendaciones del trabajo realizado.

Seguidamente Arevalo y Morocho (2016) tratan de conocer el grado de implementación de las iniciativas de RSE en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Machala. Los orígenes y el desarrollo de este modelo de gestión se exploran en detalle. Además, se definen los parámetros que califican como PYME en el contexto ecuatoriano. Se utiliza como base teórica la

comunicación con los stakeholders, que permite conocer la comunicación existente: con los empleados, comunidad, medio ambiente, cumplimiento legal, clientes y proveedores; de esta manera da una visión clara de los beneficios de implementar este tipo de medidas; afirma que cuando interactúa bien con las dimensiones relacionadas con la gestión, maximiza la satisfacción de todas las partes interesadas. Las conclusiones describen moderadamente el comportamiento de las PYMES en cuanto a actividades de responsabilidad social, y al mismo tiempo especifican que la dimensión más aplicable es el cumplimiento de la ley y por tanto también la dimensión menos aplicable; como se puede apreciar entre las dos dimensiones hay una gran diferencia en porcentajes; eso es por el contenido de cada portada; También identifica los principales beneficios de implementar actividades de RSE, tales como: maximizar el margen de utilidad, ampliar el segmento de mercado y promover el crecimiento económico. El estudio de caso en sus recomendaciones sugiere implementar un proyecto de vinculación con el objetivo principal de integrar a las PYMES al sistema propuesto, permitiéndoles observar plenamente las actividades de RSE. También firmar contratos con empresas locales para posibilitar el desarrollo e implementación de este tipo de proyectos e identificar los beneficios que recibirán por participar en este proceso; También transmite información sobre los programas de apoyo a las PYMES en curso para elevar la responsabilidad social como uno de los valores más importantes de la organización, en este sentido el actor principal debe ser la oficina central a través de varios ministerios.

Los autores Tufiño y Ordoñez (2019) en su tema: La responsabilidad social un modelo de gestión que aporta al desarrollo sostenible: Estudio de caso Nestlé Ecuador, 2015, plantea conceptos estratégicos y herramientas metodológicas para que la responsabilidad social empresarial (RSE) se implemente como un modelo de gestión que promueva el desarrollo sostenible tanto de la empresa como de la sociedad. El pensamiento sistémico se aplica a la responsabilidad social empresarial, proporcionando a las empresas los elementos necesarios para comprender todo el sistema en el que operan. Esta visión multiplica las posibilidades de promover la sostenibilidad. Analizamos los enfoques de la responsabilidad social y los conceptos básicos de una empresa responsable y sostenible. Se analiza la importancia del comportamiento ético de las empresas y la importancia de crear una estrategia de responsabilidad social basada en los objetivos del desarrollo sostenible para promover un orden mundial más justo y ambientalmente sostenible, teniendo en cuenta las normas fundamentales de la responsabilidad social. El caso del modelo empresarial de creación de valor compartido se explora a través de programas empresariales participativos y sociales que pueden crear valor para la empresa y la sociedad en su conjunto.

Para los autores Álvarez et al., (2022) con su tema, Incidencia de la responsabilidad social empresarial y el capital intelectual en la competitividad de las PYMES en la ciudad de Riobamba, periodo

2021. El objetivo principal fue determinar la prevalencia de la RSE y el capital intelectual en la competitividad de las PYMES de la ciudad de Riobamba a través de un cuestionario aplicado a 198 PYMES en el periodo del 2021, por lo que el coeficiente alfa de Cronbach de esta confiabilidad muestra una confiabilidad total alta. En cuanto a la relación entre las variables, se realizó un análisis de regresión lineal múltiple mediante el método de etapas sucesivas, donde los resultados muestran que las variables responsabilidad social y capital intelectual son parámetros importantes y en conjunto representan la competitividad del 1%, con un promedio de 3891, que corresponde al nivel de rendimiento "casi siempre".

2.2. Referencias teóricas

2.2.1. Empresa

El diccionario de la Real Academia de España define el término "empresa" como "una entidad compuesta por capital y trabajo como factores de producción, dedicada a actividades industriales, comerciales o de servicios con el fin de obtener un beneficio y la consiguiente responsabilidad".

Una empresa puede definirse como una organización dedicada a una actividad industrial, comercial o de servicios lucrativa. La tarea común de todas las empresas es realizar actividades productivas o de transformación donde los productos o servicios se obtienen a partir de ciertos recursos. Para lograr sus objetivos, cada empresa debe cumplir con los siguientes factores:

- Productividad: mano de obra, maquinaria.
- Financiación: recursos de inversión.
- Marketing: recursos para las ventas.

2.2.1.1. Clasificación de las empresas

A pesar que de las empresas tienen las particularidades habituales que acabamos de ver, no todas son semejantes. Dependiendo del juicio que manejemos para clasificarlas, existen diferentes tipos de empresas (Argudo, 2019):



Ilustración 2-1: Clasificación de las empresas

Fuente: (Argudo, 2019)

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2023.

2.2.1.2. *Importancia de las empresas*

Producen bienes de calidad para las personas, crean puestos de trabajo y brindan opciones a los consumidores. Además, muchos investigan y crean nuevos productos que mejoran la calidad de vida de la sociedad y permiten el progreso. Usted puede preguntar ¿cuál es el significado de una empresa? El objetivo inmediato de una empresa es producir bienes y servicios para el mercado, y su objetivo intermedio, suponiendo que se trate de una empresa comercial, es obtener alguna ganancia o beneficio para sus propietarios (Beltrán y López, 2018: p.23).

2.2.1.3. *Funciones de una empresa*

Cada día se realizan un gran número de tareas en la empresa. En conclusión, generalmente se considera que una empresa tiene unas funciones básicas, las cuales son: social, administrativa, comercial, técnica y financiera (Salgado et al.,2016:p 55). Cada característica se detalla a continuación:

Social: Se refiere a la organización de los recursos humanos y la gestión empresarial con los empleados. Todo negocio es una fuente de riqueza porque allí a las personas se les paga por su trabajo. Pero no solo eso: también es un lugar donde pueden desarrollarse desde el punto de vista personal, crecer como personas y practicar cosas que les den una motivación especial (Salgado et al.,2016:p 55).

Administrativo: Son tareas que en sí mismas no tienen valor añadido, pero son imprescindibles para el desarrollo de la actividad por las siguientes razones:

- La necesidad de cumplir con varias reglas y regulaciones: se deben seguir las reglas para archivar o almacenar documentos. Una auditoría también puede tener lugar en cualquier momento, requiriendo toda la información producida por la empresa, especialmente la información contable.
- Facilita la coordinación interdepartamental: la circulación interna de la empresa es clave, y es importante que exista una persona o personas que sean el lugar de encuentro desde donde fluya y se utilice la información adquirida en el departamento y que a la vez pueda ser útil para otro
- Capacidad para seguir una agenda (Salgado et al.,2016: p 55).

Comercial: Es el departamento encargado de todas las actividades relacionadas con la compraventa:

- Marketing: Tiene como finalidad diseñar el producto y determinar el público objetivo al que va dirigido. Para ello, debe tener un conocimiento completo del mercado al que nos dirigimos y las preferencias de nuestros clientes (Salgado et al.,2016: p 55).
- Relaciones con clientes y proveedores: resolver las dudas que tengan estos dos representantes y en su defecto negociar y determinar los plazos de entrega. Cuando se trata de clientes, obtenga la mayor cantidad de información posible sobre sus necesidades y opiniones sobre el producto (Salgado et al.,2016: p 55).
- Desarrollo de precios: dependiendo de los objetivos del grupo objetivo, el margen de beneficio basado en el producto y la cuota de mercado a alcanzar, se elige una u otra estrategia de precios (Salgado et al.,2016: p 55).
- Definir campañas adecuadas: Para lanzar un nuevo producto, hay empresas que optan por invertir en campañas de sensibilización y consumo inicial. Hay que tener mucho cuidado, porque toda oferta siempre supone una reducción de margen y existe el riesgo de que el cliente no acepte un aumento de precio posterior a la realización de la reducción de precio (Salgado et al.,2016: p 55).
- Planificación Publicitaria: Determinar a través de qué canales se anunciará el producto. Estos deben ser los espacios que más visite el grupo objetivo (Salgado et al.,2016: p 55).

Técnico: Es la parte de la empresa responsable de la producción y los procesos productivos. En este caso, es importante determinar si los trámites a realizar para la obtención del producto requieren alguna especificidad técnica. En este caso, es necesario describir por separado los

recursos necesarios y las habilidades y conocimientos que deben tener los empleados que trabajan con ellos (Salgado et al.,2016: p 55).

Mediante un análisis previo a través del PDOT del cantón Guano se pudo identificar mediante el directorio de empresas económicas 2020 que en el sector se registra 2074 organizaciones empresariales, de las cuales el 96,14% corresponde a microempresas (1994); 3,52% a pequeñas empresas (73) y apenas el 0,34% a mediana y grande empresa (7).

Tabla 2-1: Establecimiento económicos

PARROQUIA	MICROEMPRESA	PEQUEÑA EMPRESA	MEDIANA EMPRESA	GRANDE EMPRESA	TOTAL	PORCENTAJE
Cabecera cantonal	1006	46	2	1	1055	50,87
Guanando	6				6	0,29
Ilapo	55	1			56	2,70
La Providencia	28		1		29	1,40
San Andrés	578	17	2	1	598	28,83
San Gerardo de Pacaicagan	96	3			99	4,77
San Isidro de Patulú	146	4			150	7,23
San José del Chazo	19	1			20	0,96
Santa Fe de Galán	48	1			49	2,36
Valparaíso	12				12	0,58
TOTAL	1994	73	5	2	2074	100,00
PORCENTAJE	96,14	3,52	0,24	0,10		

Fuente: Directorio de Empresas Económicas - 2020

Elaboración: Equipo Técnico CESA-2020

Fuente: (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Guano, 2019)

En base a lo anteriormente mencionado, el estudio del presente trabajo de titulación estará enfocado en las pequeñas y medianas empresas.

2.2.2. Microempresa

La microempresa principalmente se define como una pequeña compañía que emplea a 9 personas o menos, y que tiene un balance o una facturación inferior a cierta fracción. Comúnmente una vez que se refiere a una pequeña compañía financiada con microcrédito se suele usar el concepto microempresa. De igual manera, una vez que se refiere a una organización pequeña, principalmente legal, que no está financiada por microcrédito, usualmente se utiliza el concepto microempresa (o micronegocio) (Lema, 2019, p.55).

En relación con lo antes mencionado las microempresas también son unidades en donde se producen bienes y/o servicios que demuestran ser un medio eficaz para estimular la actividad productiva de una sociedad. Contribuyen de manera positiva para los países en crecimiento como es desarrollo por lo tanto las microempresas se concedieran de gran importancia ya que estas

crean puestos de trabajo y permiten establecer nuevas ideas de innovación que de alguna manera impulsan los procesos económicos y sociales.

2.2.2.1. Tipos de microempresas

Según datos del INEC 2017 en Ecuador existen cerca de 884.236 empresas distribuidas de la siguiente forma.

Tabla 2-2: Empresas distribuidas en Ecuador

Se define de acuerdo con el volumen de ventas anual (V) y el número de personas ocupadas (P).	
Grande:	V: \$5000.001 en adelante. P: 200 en adelante
Mediana "B"	V: \$2000.001 a \$5000.000. P: 100 a 199.
Mediana "A"	V: \$1000.001 a \$ 2000.000. P: 50 a 99.
Pequeña:	V: \$1000.001 a \$ 1000.000. P: 10 a 49
Microempresa:	V: < a \$100.000. P: 1 a 9.

Fuente: (CFN,2019).

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2023.

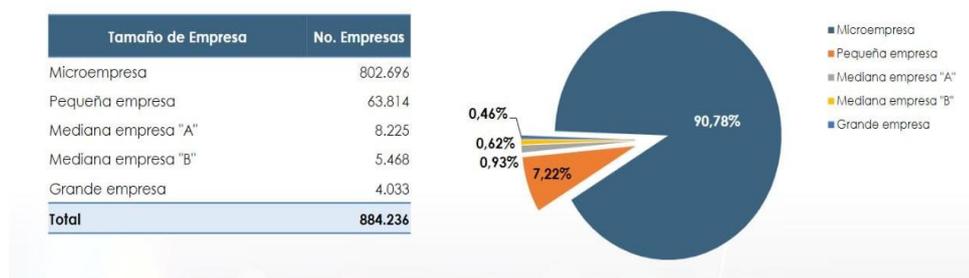


Ilustración 2-2: Estructura de empresas según su tamaño

Fuente: (CFN,2019)

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2023.

2.2.3. Pequeñas y medianas empresas (PYMES)

Las PYMES son empresas de tipo familiar que se dedican a un sector exclusivo en el mercado económico, estos tienen pequeñas cantidades de trabajadores, capital e infraestructura que la diferencia de las grandes empresas, en ciertos casos necesitan de financiamiento para empezar a operar (Delgado y Chávez, 2018: p. 4).

Conforme a lo antes mencionado las pymes son organizaciones con fines de lucro que operan independientemente las cuales cuentan con un límite de cantidad de puestos de trabajos así

también como de capital, es decir las empresas se consideran PYMES cuando poseen entre 1 y 250 empleados.

Según informe de la CEPAL (2019, p.12) afirma que las pymes son representantes clave para acelerar el desarrollo viable de América Latina. Estas sociedades se determinan por un acceso muy heterogéneo a los mercados, tecnologías y capital humano, así como sus relaciones con otras empresas, elementos que sobresaltan su productividad, capacidad exportadora y potencial de crecimiento.

En otras palabras las pequeñas y medianas empresas juegan un papel clave para que exista un crecimiento potencial en los países desarrollados o en vías de desarrollo, se caracterizan por tener mayor acceso a los mercados, a la tecnología, al capital y a las relaciones con otras empresas de tal manera que se consideran un potencial económico.

Las PYMES tiene su razón porque constituyen las organizaciones más capaces de adaptarse a los cambios tecnológicos y generar empleo, por lo que son un factor importante en la política de distribución del ingreso de las clases medias y bajas, promoviendo así el desarrollo económico de toda la nación. Las PYMES son por lo tanto un factor clave en la estabilidad económica porque se adaptan fácilmente a las condiciones y ciclos cambiantes del mercado porque son particularmente conscientes de los procesos de recuperación de inversiones. Desde una perspectiva dinámica, la entrada y salida constante de estas empresas ayuda a mantener un ambiente competitivo, con niveles de precios y rentabilidad sesgados hacia mercados competitivos (Rodríguez y Aviles, 2020: p.55).

2.2.3.1. *La importancia Estratégica de las Pymes:*

Un factor clave en la transición de cualquier país hacia el cambio político y económico es la creación de un sector privado importante, el crecimiento de las PYMES y el espíritu empresarial. Paradójicamente, aunque las PYMES reciben relativamente poca atención de los formuladores de políticas, representan una de las principales fuerzas del desarrollo económico, especialmente en los países en desarrollo (Del Río, 2017, p.21).

Se considera que el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas son un factor clave en las economías ya que gracias a su contribución en las actividades productivas de los países esta se vuelve una de las principales fuerzas del desarrollo económico, mediante la ejecución de estrategias las pymes permiten obtener ventajas competitivas para el desarrollo sostenible de los países.

Según Orlandi (2018, p.3) Los beneficios más relevantes para la actividad económica, a partir del aporte de las pymes, están dados principalmente por: 1. El estímulo de la actividad privada; 2. El desarrollo de habilidades emprendedoras; 3. La flexibilidad que les permite a las pymes adaptarse a cambios en la demanda y oferta; 4. Son una importante fuente generadora de empleo; 5. Ayudan a la diversificación de la actividad económica; por lo tanto, realizan un importantísimo aporte a las exportaciones y al comercio.

La política de desarrollo de las PYMES debe superar importantes obstáculos tales como: Falta de legislación; Falta de promoción e infraestructura adecuada; Falta de crédito e instrumentos financieros; Falta de medios didácticos adaptados a sus necesidades.

Desde el punto de vista estratégico, las razones que justifican el desarrollo de la política de PYMES son las siguientes:

- Las pymes promueven un crecimiento de empleo más rápido que las grandes empresas y pueden formar una parte significativa del empleo.
- Las pymes pueden ser una herramienta interesante para la reestructuración de empresas estatales, ayudándolas a desinvertir o vender actividades que no están relacionadas con su núcleo estratégico y contratar empleados descontentos.
- Las pymes ofrecen mayor flexibilidad en la producción de bienes y servicios para toda la economía (Orlandi, 2018, pp.3-4).

La innovación es sin duda una de las características más interesantes de las PYMES es importante tener en cuenta que cuando hablamos de innovación, no siempre nos referimos a tecnologías disruptivas como Internet. La innovación puede ocurrir en varias dimensiones diferentes, ya sea del producto comercializado, los procesos de producción o el servicio en general, organizacionalmente a través de estructuras creativas que promuevan un mejor desempeño de los empleados o a través del marketing y el marketing creativo.

2.2.4. PYMES en el Ecuador

Las PYMES de Ecuador juegan un papel clave porque son responsables de crear miles de empleos y dinamizar la economía. En el ámbito económico, las PYMES en el Ecuador cobran especial importancia no solo por su aporte a la producción del país, sino también por su flexibilidad para adaptarse a nuevos caminos o cambios, ya sean tecnológicos, sociales o de generación de empleo (Delgado y Chávez, 2018: pp.22-25).

Conforme a lo mencionado anteriormente, a nivel mundial y específicamente en América Latina las pymes son el sector productivo más importante en el desarrollo tanto social como económico sin embargo uno de los factores que afectan a las pymes es la falta de financiamiento es decir el escaso capital propio para desarrollar las respectivas actividades productivas y comerciales. En Ecuador representan el 95% de las unidades productivas y ello se debe al dinámico proceso de emprendedurismo que existe en el sector empresarial. (Rodríguez y Avilés, 2020: p.192).

En el año 2017, tres millones de pymes fundaron negocios; pero la mayoría de los proyectos fracasaron rápidamente, no duran ni los tres meses, porque casi todos los proyectos se producen por necesidad, no por oportunidad, y carecen del ingrediente de innovación (Nuñez, 2019, p.12).

“Una de las dificultades que enfrentan las PYMES está relacionada con la falta de liquidez para cubrir sus costos administrativos y operativos, una de las razones es la demora en sus facturas después de la compra” (CFN, 2019). La falta de fondos es otro problema para las pequeñas y medianas empresas, especialmente considerando que gran parte de ellas se dedican al comercio y la manufactura, es prácticamente importante que cuenten con financiamiento para apalancamiento.

A pesar de los esfuerzos de los bancos del sector público, los procesos de crédito siguen siendo muy difíciles, complicados y demorados (CFN, 2019). Todos estos problemas son confirmados por los resultados de un estudio realizado por el Observatorio de las PYMES de la Universidad Simón Bolívar de los Andes. La institución recomienda un conjunto de medidas encaminadas a poner en marcha PYMES ecuatorianas. En algunos casos, el lento y pobre desarrollo del contexto social, el aislamiento de la fuente de demanda del producto, por estar ubicados en un entorno de recesión con lento o nulo desarrollo económico y social, pueden provocar una demanda estática, el producto no cambia, se detiene y con ello sería una aventura oponerse al crecimiento (CEPAL, 2019)

2.2.5. Responsabilidad social

La responsabilidad social empresarial (RSE) se ha desarrollado rápidamente en las últimas décadas como resultado de la intensificación de la globalización, la explosión de los medios, las redes sociales, y el surgimiento de grandes economías de mercado emergentes donde se producen bienes y servicios en volúmenes altos, a veces producidos sin tener en cuenta los derechos de los trabajadores, el medio ambiente, y luego consumidos en los países desarrollados. La percepción de que los recursos naturales son limitados y ya no se pueden consumir al ritmo actual ha tenido un impacto mucho menor debido al nivel de pobreza en muchos países en desarrollo (Vives y Peinado, 2017: p.6).

Si bien la responsabilidad social empresarial (RSE) es una característica inherente de una empresa, recientemente se ha convertido en una nueva forma de administrar y hacer negocios, donde la empresa asegura que sus operaciones son financieramente sostenibles, que respeta la protección social y ambiental. Es una visión empresarial que combina el respeto por las personas, los valores éticos de la comunidad y el medio ambiente en la gestión de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ofrece, la industria a la que pertenece, tamaño o nacionalidad (Cajiga, 2019, p.2).

Se considera que es un compromiso consciente con el pleno cumplimiento del objeto de la empresa, tanto interna como externamente, teniendo en cuenta las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos los participantes, el respeto a las personas, los valores éticos, la comunidad y el ambiente que contribuyen a la creación del bien común.

2.2.5.1. Importancia y situación actual de la responsabilidad social

La razón de la importancia percibida de la responsabilidad social se origina cuando se publicaron informes en varios países en los últimos años donde se puede encontrar escándalos financieros que aparecieron en los medios, como resultado de la distorsión de datos financieros de empresas conocidas que están en las clases reputadas de la vida empresarial y así ocultan su verdadera situación. Según Cajiga (2019,p.5) en su informe menciona que el problema radica en un mercado que sólo se enfoca en maximizar el valor para el accionista a través de la maximización de utilidades, razón por la cual las empresas y sus gerentes son tan codiciosos.

La RSE significa esencialmente "tomar el carácter social de las organizaciones empresariales como un conjunto de personas que interactúan dentro de la sociedad, y desde el punto de vista de su composición básica miembros de la sociedad. A través de la responsabilidad corporativa, las empresas son conscientes del impacto de sus acciones en todos los grupos de interés y expresan su compromiso de promover el desarrollo económico y mejorar la calidad de vida de los empleados y sus familias, las comunidades en las que operan, y la sociedad en total (Rodríguez, 2019, p.65).

La responsabilidad social de las corporaciones es maximizar sus ganancias, afirma el principal argumento del economista, que los gerentes corporativos son empleados de sus accionistas y en ese rol tienen una "responsabilidad fiduciaria" para maximizar sus ganancias; En este sentido, las donaciones, el dinero para obras de caridad u otros fines sociales, que no contribuyen al crecimiento de los beneficios económicos, equivalen desde este punto de vista a robar a los accionistas e incluso a los empleados. Por eso es importante introducir el concepto de empresa

socialmente responsable, que considera las variables de la economía a la luz del mantenimiento de los recursos y del campo (Saá et al., 2020: p.8).

2.2.5.2. *Objetivos de la responsabilidad social*

“La responsabilidad social eleva el nivel de bienestar social al combinar competitividad, sostenibilidad y cohesión social” (Rodríguez, 2019, p.13). Por tanto, tiene los siguientes objetivos:



Ilustración 2-3: Objetivos de la responsabilidad social

Fuente: (Rodríguez, 2019)

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2023.

Considero que la responsabilidad social está íntimamente relacionada con el concepto de ética organizacional y/o empresarial, la cual se puede definir como un modelo de comportamiento que utilizan las organizaciones y/o empresas al momento de tomar decisiones, constituido por principios éticos y los principios más éticos que se reflejan en los códigos deontológicos.

2.2.5.3. *Comportamientos empresariales socialmente responsables*

Tabla 2-3: Comportamiento socialmente responsable

<p>Empleados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formación continua • Delegación y trabajo en equipo • Transparencia y comunicación interna Balance trabajo-familia • Diversidad de la fuerza laboral • Política de retribuciones transparente y coherente. • Igualdad de oportunidades y contratación responsable.
------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en beneficios y en el capital • Empleabilidad y perdurabilidad del puesto de trabajo. • Seguridad e higiene en el puesto de trabajo • Procesos de recolocación.
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Retribución del capital. • Transparencia informativa. • Inversiones éticas. • Código del Buen Gobierno.
Gestión de procesos productivos	<ul style="list-style-type: none"> • Ahorro consumo de energía. • No emisiones contaminantes.
Clientes, proveedores y competidores	<ul style="list-style-type: none"> • Productos y servicios de calidad, fiables a precios razonables. • Selección y relaciones de colaboración con proveedores. • Colaboración y alianzas con competidores
Comunidad local y comunidad global	<ul style="list-style-type: none"> • Aportación al desarrollo local. • Colaboración con proyectos comunitarios. • Suscripción de convenios internacionales de colaboración.

Fuente: (Rodríguez , 2019)

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2023.

La responsabilidad social genera confianza y mejora la reputación de las organizaciones involucradas en ella, e incluso se puede decir que tiene un efecto positivo en el crecimiento de los resultados económicos. La responsabilidad social corporativa debe ser considerada una ventaja competitiva de las empresas. La sociedad elige los productos de una empresa que prioriza la responsabilidad social y la protección del medio ambiente, en lugar de ignorar todas estas medidas.

2.2.5.4. *Diferencias entre empresas socialmente responsables y no responsables socialmente*

Además de la información financiera que se muestra en los estados financieros, las empresas debían proporcionar otros documentos que contenían información sobre temas ambientales y sociales, que ahora se solicitan. Debería estar disponible una plantilla para presentar esta

información que todas las empresas pudieran utilizar, ya que no solo permitiría mostrar información sobre actividades de responsabilidad social y/o ambiental, sino que también facilitaría la comparación. información proporcionada por diversas empresas (Cajiga, 2019,p.4).

Necesitamos buscar un documento que permita la evaluación entre empresas, es decir. que la empresa pueda evaluar sus actividades desde la perspectiva de la responsabilidad social y al mismo tiempo de la Inter evaluación, es decir. comparación información proporcionada por diversas empresas. Los elementos que permiten medir la responsabilidad social son tanto los balances sociales como los informes de sustentabilidad, los cuales son documentos basados en varios indicadores sociales que corresponden al valor del desempeño de la empresa. en el sector social y ambiental (Aránzazu, 2019, p,11).

Tabla 2-4: Características de una empresa socialmente responsable y no responsable

	Sin responsabilidad	Con responsabilidad
Finalidad de la empresa	Simplemente obtención de bienes y servicios.	Obtención de bienes y servicios considerando cómo y a qué precio social
Recursos productivos	Los recursos sirven para ser usados	Los recursos son limitados y hay que conservarlos
Decisiones internas	Dirección único elemento de decisión	Todo miembro de la organización puede colaborar
Decisiones externas	El mercado es el único que puede imponer su ley a la empresa	Cualquier afectado por las acciones de la empresa debe influenciarla
Objetivos	Maximizar el beneficio o el valor actual de la empresa	Varios objetivos no siempre conciliables ni meramente económicos.

Fuente: (Aránzazu, 2019).

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2023.

2.2.5.5. *La dimensión integral de la Responsabilidad Social Empresarial*

La acción responsable "compleja" significa analizar y definir el ámbito de la organización, como ya se ha dicho, en relación con las diversas necesidades, expectativas y valores que configuran el ser y el hacer de las personas y las empresas. con quien se comunica; de esta manera su responsabilidad puede ser entendida y agrupada (Duque et al., 2017; p.5).

Dimensión económica interna: Su responsabilidad se centra en la creación y distribución de valor agregado entre socios y accionistas considerando no sólo la situación del mercado, sino también la igualdad y la justicia. El negocio debe obtener ganancias y mantenerse vivo y bien (desarrollo sostenible) (Gorrochategui, 2020, p,55).

Dimensión económica exterior: significa la producción y distribución de bienes y servicios útiles y rentables a la comunidad, además de contribuir a los fines públicos a través de los impuestos. De igual forma, la empresa deberá participar activamente en la definición e implementación de los planes económicos de su región y país (Gorrochategui, 2020, p,55).

En su dimensión social interna: esto implica la responsabilidad común y secundaria de inversionistas, administradores, socios y proveedores para la gestión y promoción de la calidad de vida laboral y para su desarrollo integral (Gorrochategui, 2020, p,55).

En su dimensión sociocultural y de política exterior: requiere la implementación de acciones y aportes propios y de gremios seleccionados para aportar tiempo y recursos a la creación de condiciones que permitan y favorezcan la expansión del espíritu emprendedor (Gorrochategui, 2020, p,55).

En su dimensión ecológica interna: significa plena responsabilidad por los efectos ambientales de sus procesos, productos y subproductos; y así prevenir y, en su caso, reparar los daños causados o potencialmente causados por los mismos (Gorrochategui, 2020, p,55).

En su dimensión ecológica externa: conduce a la realización de determinadas acciones para conservar y mejorar el patrimonio ecológico común en beneficio de la humanidad presente y futura (Gorrochategui, 2020, p,55).

El análisis de cada dimensión conduce a la definición de estrategias operativas específicas para que cada empresa actúe de acuerdo a su contexto y asuma la responsabilidad y los costos de la implementación de proyectos completos sola o en colaboración con otros operadores y/o industrias.

2.2.6. Principios de la responsabilidad social

El autor Aránzazu (2019, p.6) manifiesta que las áreas de responsabilidad social corresponden a los principios empresariales universales, y es el conocimiento y la profundización continua de estos principios los que aseguran su implementación exitosa.

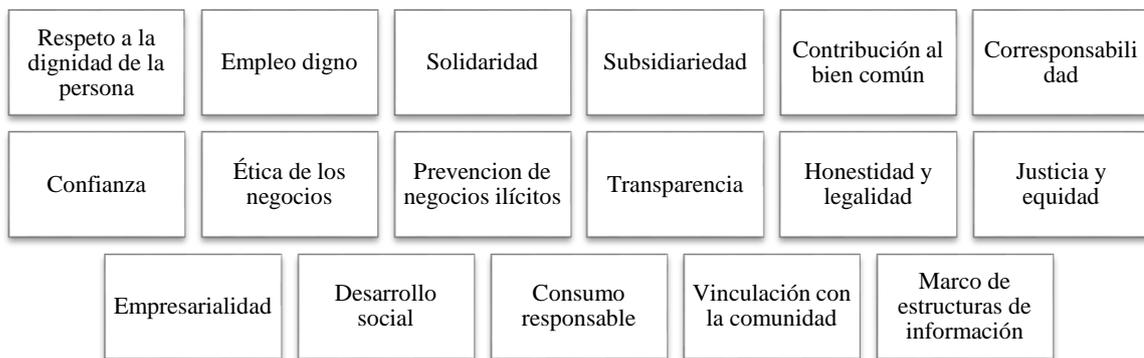


Ilustración 2-4: Principios de la responsabilidad social

Fuente: (Cajiga, 2019).

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2023.

Con base en lo anterior, una empresa socialmente responsable es aquella que toma a la ciudadanía como parte de su propósito, a partir de su visión y compromiso social con quienes benefician a la empresa y positivamente a las comunidades en las que opera. Sobre la base de estos principios, también la obligación de minimizar los efectos negativos de sus actividades, que se basa en una comunicación abierta y continua con sus grupos de interés (Cajiga, 2019, p.3).

La responsabilidad social y sus actividades deben ser voluntarias y exceder las obligaciones derivadas de la ley. En definitiva, la responsabilidad social exige el respeto a los valores generalmente aceptados y al marco legal aplicable. Además, la empresa puede contribuir al desarrollo del país maximizando los beneficios económicos, sociales y ambientales de sus actividades principales; realizar inversiones sociales y filantropía estratégica y participar en el debate de políticas públicas a nivel local, nacional e internacional, entre muchas otras actividades (Llorénz y Espinosa, 2019: p,56). La responsabilidad social no debe confundirse con meras prácticas filantrópicas, éticas o ambientales, o cualquier otra cosa que no sea un objetivo corporativo. Su implementación requiere medición y reporte de su impacto y un vínculo con las actividades de la organización, lo que exige rendición de cuentas y transparencia de la empresa.

Entonces se puede decir que la responsabilidad social también significa la actitud y el conocimiento de la empresa, que tiene como objetivo mantener un equilibrio entre el desarrollo de la sociedad, un medio ambiente sustentable y su viabilidad comercial y financiera. El tratamiento de la responsabilidad social empresarial se basa en el reconocimiento de la interdependencia de todos los actores sociales, económicos y ambientales que se ven afectados positiva o negativamente por la actividad de la organización, y por tanto reconocimiento de que todos ellos tienen intereses legítimos en ella.

Se considera que cada gestión de RSE debe estar basada en principio propios de los cuales se considera 5 principios los más importantes (transparencia, normas, autoevaluación, gestión responsable, consumo responsable, marco estructuras de información) y que engloban al resto de principios, estos serán los que aporten al modelo propuesto en el presente estudio.

2.2.7. Aspectos de la Responsabilidad Social

2.2.7.1. Aspecto económico

La dimensión económica de la responsabilidad social incluye todos los aspectos relacionados con el desarrollo socialmente responsable de la cadena de suministro de las organizaciones, la gestión de clientes, consumidores o usuarios y las operaciones fiscales. Una cadena de suministro responsable es crucial para cualquier organización, porque una gestión inadecuada repercute negativamente en su impacto ambiental y social, así como en la reputación corporativa, que es uno de los activos intangibles más valorados en la actualidad y de los más difíciles de revalorizar (UPB, 2022).

Aunque por lo general se pone más énfasis en los aspectos sociales y ambientales de la RSE y la sustentabilidad, existe claramente un componente económico en las buenas prácticas, incluso si a veces produce resultados a largo plazo. También es cierto que el Análisis de los beneficios económicos no siempre es fácil de medir y/o identificar en actividades específicas. Por lo tanto, incluso la principal motivación para adoptar una buena práctica de responsabilidad social y desarrollo sostenible puede ser financiera (Gómez y Scade, 2022:p.53).

- **Reducción del costo de capital:** Una empresa generalmente tiene dos formas de financiar sus operaciones, ya sea autofinanciamiento de socios/accionistas o financiamiento de terceros, generalmente a través de un préstamo.

En el caso de un accionista, la rentabilidad se calcula como un porcentaje, que es el dividendo pagado dividido por el precio que paga el inversor por sus acciones. En el caso de un préstamo, es el interés que la empresa debe pagar al prestamista. Tanto el dividendo del accionista como el interés del prestamista dependen de la evaluación de cada riesgo asociado (Gómez y Scade, 2022: p.53).

- **Aumentar la facturación:** La satisfacción del cliente es un factor clave en la competitividad de cualquier empresa. Los clientes generalmente esperan que las empresas entreguen productos y servicios seguros y de alta calidad que cumplan con sus expectativas,

que sus prácticas publicitarias, comerciales y contractuales sean responsables, que eliminen todas las actividades fraudulentas y que brinden un servicio posventa cuando sea necesario (Gómez y Scade, 2022: p.53).

2.2.7.2. Aspectos sociales

La dimensión social incluye actividades que las organizaciones realizan en colaboración con otras entidades o por iniciativa propia y que tienen un impacto positivo en la sociedad y las comunidades locales donde operan (Apambu, 2021,p.44).

La estrategia de intervención social del plan tiene como objetivo atender las necesidades prioritarias de los grupos más vulnerables de la región, para promover un mayor autogobierno comunitario, respetando sus diferencias culturales de manera que permita una mayor participación. El análisis de los efectos del plan se basa en la atención a los grupos más desfavorecidos ya los distintos estratos de la sociedad, a partir de la observación de la política social y su incidencia en los indicadores de desarrollo regional (Aránzazu, 2019, p.11).

a) Atención a los grupos de personas más vulnerables

Las propuestas de acción desarrolladas bajo el Plan incluyen mejorar los sistemas productivos y los ingresos de los campesinos y pueblos indígenas de la región no solo en el corto plazo, sino también en una visión de sostenibilidad y respeto por los derechos de las generaciones futuras (CEPAL, 2019).

b) El grado de satisfacción de las necesidades de las personas y de la sociedad

El grado de bienestar de las personas y de su calidad de vida puede determinarse evaluando las condiciones objetivas que satisfacen las necesidades de las personas y de la sociedad, es decir, el grado de logro deseado (CEPAL, 2019).

En general, se puede decir que las más efectivas y duraderas son las actividades que apoyan la educación y organización comunitaria de los grupos más desfavorecidos de la región, que apuntan a mejorar su capacidad de autogestión. Diseñar un proceso que permita a las comunidades analizar su propia situación, encontrar posibles soluciones y dar los pasos necesarios para implementarlas, posibilita, en primer lugar, una formación directamente relacionada con las necesidades de desarrollo de la comunidad, y en segundo lugar la adquisición del conocimiento y la

interiorización de los procesos, para que los efectos deseados sean más sostenibles (Chacón y Rugel, 2018: p.44).

2.2.7.3. *Aspecto ambiental*

La responsabilidad ambiental también puede entenderse como el compromiso de las empresas con la preservación y el cuidado del medio ambiente. El objetivo es evaluar todos los recursos naturales que una empresa utiliza para producir sus productos o servicios, como el agua, la electricidad o las materias primas de los envases (Chacón y Rugel, 2018: p.12).

De hecho, el interés de las empresas por el medio ambiente está íntimamente relacionado con las demandas de los consumidores. Cada vez más, sus clientes tienen conciencia ambiental, es decir, sus estilos de vida donde se preocupan por el medio ambiente y exigen que los productos o servicios que necesitan se correspondan con sus compras diarias. pensando y viviendo (Instituto Superior del medio ambiente, 2016).

Según Chacón y Rugel (2018, p.12) El estudio de impacto ambiental deberá contener al menos la siguiente información:

Descripción general del proyecto y requisitos previsibles en el tiempo, relacionados con el uso del suelo y otros recursos naturales. Evaluación de los tipos y cantidades de residuos enterrados y las emisiones materiales o energéticas resultantes. Explicación de las alternativas más importantes estudiadas y justificación de las principales razones de la solución elegida, teniendo en cuenta los efectos ambientales (Chacón y Rugel, 2018: p.12).

- Evaluación de los efectos directos o indirectos esperados del proyecto sobre la población, la flora, la fauna, el suelo, el aire, el agua, los factores climáticos, el paisaje y los valores materiales, incluido el patrimonio histórico, artístico y arqueológico. También se investiga la interacción de todos estos factores (Chacón y Rugel, 2018: p.12).
- Medidas previstas para reducir, eliminar o compensar un impacto ambiental significativo (Chacón y Rugel, 2018: p.12).
- Programa de Vigilancia Ambiental (Chacón y Rugel, 2018: p.12).
- Resumen de la investigación y hallazgos de manera comprensible. Si es necesario, informe cualquier información o problemas técnicos encontrados en su compilación (Chacón y Rugel, 2018: p.12).

2.2.8. Agenda 2030: Objetivos de Desarrollo Sostenible

En Ecuador, el consorcio ecuatoriano de RSE (CERES, 2012) creó un paradigma de RSE social incluyente. De igual forma, la Secretaría de Planificación y Desarrollo (SENPLADES, 2017) en ayuda con algunos ministerios obtuvo el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 - Toda una Vida, cuyos objetivos son promover la sustentabilidad ambiental y fortalecer la sustentabilidad ambiental, sistema económico social y solidario y promueve la transformación de la matriz productiva (CEPAL, 2019, p.12).

La Agenda 2030, con 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), 169 metas y 232 indicadores, fue adoptada en septiembre de 2015; presenta una visión ambiciosa del desarrollo sostenible y combina sus dimensiones económica, social y ambiental (ONU, 2015). Crea lineamientos transformadores que ponen en el centro la igualdad humana y la dignidad humana y exige un cambio en el estilo de desarrollo respetuoso con el medio ambiente. Es un compromiso universal obtenido por países desarrollados y en desarrollo en el marco de una alianza global fortalecida, que considera la implementación de herramientas para el cambio y la prevención y mitigación de desastres causados por eventos naturales extremos y la adaptación al cambio climático (CEPAL, 2019, p.13).

El Estado debe ser el primer interesado en encontrar los componentes precisos y suficientes para complementar las políticas y actividades del gobierno para concretar las metas de la Agenda 2030. Las organizaciones empresariales pueden contribuir significativamente al logro de las metas de sostenibilidad mediante la implementación de actividades socialmente responsables deben orientar su estrategia a los objetivos planteados; buscando a los que importan y les importan (Rodriguez , 2019, p.8).

2.2.9. Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador:

El proyecto Ecuador 2030, creado por el Comité Empresarial Ecuatoriano, tiene como fin establecer los escenarios para implementar en el país la denominada “Cuarta Revolución Industrial”, expandiendo estrategias en concordancia con los ODS. Se trata de emprender las bases para transformar a Ecuador en una nación moderna e innovadora, país próspero y con grandes posibilidades para las futuras generaciones, tal y como se muestra en la siguiente ilustración:



Ilustración 2-5: Responsabilidad Social Empresarial del Ecuador y la Agenda 2030

Fuente: (Ormaza, Valarezo, & Vázquez, 2020)

Se puede evidenciar el vínculo necesario entre la Constitución de la República del Ecuador de 2008 (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2011), el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 - Vitalicio (SENPLADES, 2017) y los lineamientos de RSE regulados por los Objetivos de Desarrollo Sostenible incorporado en el programa Agenda 2030 (ONU, 2015). Cabe destacar que solo 8 de las 17 metas de la Agenda 2030 fueron discutidas en este estudio, considerando los enfoques de los autores para la implementación y desarrollo de la responsabilidad social empresarial en el país (Ormaza et al., 2020: p.11).

En este sentido, Kowszyk et al (2019, p.28) argumentan que el avance de los países de América Latina y el Caribe a través de una serie de instrumentos y acuerdos internacionales ha permitido la sostenibilidad en las políticas públicas que abordan temas de sostenibilidad comunitaria. en el sector empresarial. En cuanto a la idea de los planes de acción nacionales, pretenden reunir información de los diversos programas y políticas del Ecuador para incentivar a las empresas a avanzar hacia la integración de la responsabilidad social en sus modelos de negocios refiriéndose a la Comisión Europea, muestra que las agendas nacionales de las naciones del mundo forman un mecanismo para el avance voluntario de las empresas, combinado en una combinación inteligente con un marco regulatorio distribuido.

La renovada Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa de la Unión Europea (Comisión Europea, 2011) es fundamental abordar la responsabilidad social empresarial en el plan nacional de derechos humanos y empresas como alternativa y complemento a los planes de acción nacionales de responsabilidad social. También es muy importante la publicación de los “Principios de las Empresas y los Derechos Humanos” (Naciones Unidas, 2011), cuyo objetivo es prevenir los efectos

negativos relacionados con los negocios. En 2015 se sumarán los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030 (Naciones Unidas, 2015), promoviendo alianzas intersectoriales entre gobiernos, empresas y sociedad civil para promover un desarrollo sostenible y efectivo (Ormaza et al., 2020: p.11).

2.2.10. Ministerio de gestión ambiental e higiene

Misión: Realizar todas las actividades encaminadas a lograr la mayor racionalidad posible en el proceso de toma de decisiones relacionadas con la protección y mejoramiento del medio ambiente y los recursos naturales, con base en un enfoque interdisciplinario, intercultural y global, buscando la armonía constante y desarrolla relaciones sobre el hombre y la naturaleza.

1. Dirige y coordina la actividad de los departamentos que funcionan bajo su autoridad
2. Dirige, planifica, coordina la ejecución y controla la organización ambiental y los procesos del cantón en relación con los secos y áridos; y servicios comunitarios y residuos sólidos.
3. Dirige, planifica, coordina y supervisa la ejecución de campañas y actividades relacionadas con el correcto manejo de las áreas protegidas y la remoción de material seco y rocoso.
4. Elabora, recomienda e implementa normas y reglamentos relacionados con el mantenimiento y protección ambiental y remoción de agregados y piedras.
5. Coordina y asesora al director general de Servicios Públicos en la implementación del plan ambiental para la planta de tratamiento de aguas residuales y otras áreas urbanas.
6. Desarrollar programas y campañas de educación para la protección del medio ambiente.
7. Elaborar, proponer y ejecutar reglamentos sobre medio ambiente y materiales secos y pétreos.
8. Gestiona los procesos de adquisición de permisos ambientales para la autoridad competente correspondiente en proyectos civiles, arquitectónicos y otros ejecutados a través de gestión directa o convenios entre dependencias del gobierno municipal. Acuerdos y Resoluciones del COOTAD y Consejo Nacional de Competencias.
9. Gradualmente toma autoridad para usar agregados y materiales pétreos, que están definidos en el art. Acuerdos y decisiones del COOTAD 11 y del Consejo Nacional Consultivo de Competencias.
10. Al mismo tiempo y de acuerdo a los procedimientos y planes emitidos por las autoridades competentes, realizar la gestión de riesgos incluyendo medidas de prevención, respuesta, mitigación, reconstrucción y reubicación para hacer frente a todos los peligros naturales o antrópicos que afecten al Cantón.
11. Dirige, planifica, coordina y controla los procesos de los siguientes servicios públicos: cementerio, matadero, estación de autobuses, residuos sólidos, protección del medio ambiente a través de los servicios comunitarios y departamento de residuos sólidos;

12. Elabora, recomienda e implementa normas y reglamentos sobre el manejo e inspección de alimentos en mercados, bares, restaurantes y otros lugares relacionados con la preparación y venta de alimentos o bebidas a fin de realizar las inspecciones de conformidad con la Ley de Salud y demás normas pertinentes;

2.2.11. *Ministerio del Ambiente*

Sus principales objetivos son:

1. Mejoramos la revitalización, conservación, protección y suministro continuo de agua del medio ambiente y las cuencas hidrográficas en calidad y cantidad.
2. Incrementar el buen uso de los recursos naturales mediante la promoción de cambios culturales y bioeconómicos en la gestión ambiental, social, comunitaria y del agua. Reducir la contaminación ambiental y de los recursos hídricos.
3. Más buenas prácticas para la adaptación y mitigación del cambio climático.
4. Incrementamos la gestión ambiental y del agua como parte de la cooperación internacional.
5. Incrementar la eficiencia institucional del Ministerio de Medio Ambiente y Agua.
6. Desarrollo del talento humano en el Ministerio de Medio Ambiente y Agua.
7. Incrementar el uso efectivo del presupuesto del Ministerio de Medio Ambiente y Agua.

2.2.12. *Red de Empresas comprometidas que promueven la responsabilidad social en Ecuador*

Consortio Ecuatoriano de Responsabilidad Social - CERES es una de las redes de empresas y organizaciones que promueven el concepto y las mejores prácticas de responsabilidad social en el Ecuador. La iniciativa cuenta con casi 60 miembros, entre empresas privadas, fundaciones comerciales, ONG e instituciones educativas. En 2017, gracias al apoyo de CERES, se crearon 28 alianzas que promueven la responsabilidad social y la sostenibilidad a través de talleres, eventos y conversatorios relacionados con el cambio de tendencias en género e inclusión de mujeres, erradicación e inclusión del trabajo infantil. Sobre los objetivos de desarrollo sostenible de las PYMES (Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo, 2020)

CERES promueve y difunde las mejores prácticas de responsabilidad social empresarial que contribuyen a la creación de una sociedad más justa y sostenible. Es una comunidad líder en gestión del conocimiento, educación e investigación socialmente responsable en el Ecuador y aliado estratégico de las principales organizaciones socialmente responsables de la región, y se ha convertido en una plataforma que posibilita el diálogo constructivo entre diferentes sectores de la sociedad (CERES, 2022).

2.2.13. Modelos de gestión de responsabilidad social empresarial

En años pasados el mayor reto de las empresas era crear valor para sus accionistas, independientemente del impacto económico, social y ambiental de sus operaciones. Hoy en día, las expectativas sobre su papel en la sociedad están cambiando los consumidores demandan nuevas funcionalidades, los inversionistas y accionistas consideran las prácticas sociales y ambientales indicadores de buen gobierno, la sociedad civil monitorea sus actividades y las autoridades reguladoras comienzan a crear marcos legales que promueven la responsabilidad social. Esto crea un nuevo desafío: generar utilidades creando valor económico, ambiental y social para los accionistas, y también para toda la sociedad (Vincular et al., 2019: p.1).

Para lograrlo, las empresas comenzaron a utilizar un nuevo modelo de creación de valor, iniciando una serie dedicada a la responsabilidad social, que tiene como objetivo introducir el concepto, las tendencias más importantes y las herramientas que permiten adoptarlo en la cultura corporativa (Vincular et al., 2019: p.3).

En base a los autores Del Barco y Del Barco (2018) se pudo obtener modelos de RSE para Pymes que serán analizados con el fin de ser una guía para el presente estudio:

Tabla 2-5: Tipos de modelos de Responsabilidad Social Empresarial parte 1

MODELOS	1-MODELO CILEA DE BALANCE SOCIAL Y AMBIENTAL PARA PYMES	2-INDICADORES IARSE-ETHOS	3-GRI STANDARDS
AUTOR	CILEA (COMITÉ DE INTEGRACIÓN LATINO-EUROPA-AMÉRICA)	INSTITUTO ARGENTINO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SUSTENTABILIDAD – INSTITUTO ETHOS	E RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SUSTENTABILIDAD – INSTITUTO ETHOS GLOBAL REPORTING INITIATIVE
ALINEADO CON	PACTO GLOBAL	ISO 26.000, GRI, ODS, PLARSE, CDP	PACTO GLOBAL
DEFINICIÓN	Este modelo promueve la mejor gestión de las pequeñas y medianas empresas, creando colaborativamente herramientas de gestión y seguridad de la información en una economía digitalizada “es solo una de las estrategia de planificación CILEA 2016-2020, una de las	Esta herramienta permite a las organizaciones integrar la sostenibilidad y la responsabilidad social en sus estrategias de desarrollo. Los indicadores de negocios sostenibles y responsables	Los estándares GRI representan las mejores prácticas globales en la presentación de informes públicos sobre los impactos económicos, ambientales y sociales de una organización. Los informes de

	cuales tiene como objetivo " crear un modelo de cuadro de mando integral para las PYME	ETHOSIARSE/PLARSE se centran en cuánto la sostenibilidad y la responsabilidad social están incluidas en las empresas, ayudando a definir estrategias, políticas y procesos.	sostenibilidad de acuerdo con estos estándares proporcionan información sobre las contribuciones positivas y negativas de las organizaciones a la sostenibilidad.
NIVELES DE APLICACIÓN	No se establecen	Comprensiva (47 indicadores); Amplia (36 indicadores); Esencial (24 indicadores); Básica (12 indicadores).	Esencial Exhaustiva
FORMATO	Cuestionario y planilla con indicadores	Sistema de diagnóstico online	Guía con indicadores
REPORTE O AUTOEVALUACIÓN	Modelo de reporte / Balance Social / Cuadro de Mando Integral	Reporte de autoevaluación	Modelo de reporte / Balance Social
DESARROLLADO PARA PYMES	Herramienta para pymes	Herramienta para todo tipo de organizaciones	Herramienta para todo tipo de organizaciones.
ESTRUCTURA	Indicadores	Cuestionario cualitativo de profundidad, preguntas binarias y cuestiones cuantitativas (optativas).	Indicadores
DETERMINA CERTIFICACION, VERIFICACIÓN O AUDITORIA	No menciona específicamente la verificación o auditoría, pero establece que la información inserta en el Balance Social y Ambiental tendrá más credibilidad si se verifica conforme a la normativa vigente en cada uno de los países.	Solo menciona auditorías internas y externas que acompañan los resultados. No hay un procedimiento.	No menciona específicamente la verificación o auditoría.
DIMENSIONES	Perfil de la organización, Indicadores económicos, Indicadores sociales internos, Indicadores sociales externos, Indicadores de Recursos Humanos, Indicadores de políticas, Indicadores ambientales, Otras informaciones.	Visión y estrategia, Gobierno corporativo y gestión, Dimensión social, Dimensión ambiental.	Contenidos Generales, Enfoque de gestión, Estándares Económicos, Estándares ambientales, Estándares sociales.

Fuente:(Del Barco y Del Barco, 2018)

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2023.

Tabla 2-6: Tipos de modelos de Responsabilidad Social Empresarial parte 2

MODELOS	4. Modelo de indicadores de RSE para pymes - Rscat	5. Cuadro Central de Indicadores de Responsabilidad Social Corporativa (CCI-RSC)	6. Guía de aplicación para Pymes (NORMAPME)
AUTOR	Instituto de Innovación Social ESADE Business School. Universitat Ramon Llull.	Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA).	Organización Europea del Artesanado y de las Pequeñas y Medianas Empresas para la Normalización (con apoyo de la Comisión Europea).
ALINEADO CON	GRI	GRI	ISO 26.000
DEFINICIÓN	Modelo de gestión pensado específicamente para las pymes, adaptándose progresivamente al nivel de implementación de RSE en la empresa, naturaleza, dimensión y sector.	Este cuadro facilita la generación automatizada de información tanto cuantitativa como cualitativa, fácilmente comparable sobre RSC.	Guía para prestar apoyo a las Pymes en el uso eficiente de la norma ISO 26.000. Esta guía incluye recomendaciones relevantes para ser tenidas en cuenta por las Pymes.
NIVELES DE APLICACIÓN	Tres fases de aplicación: Fase 1 (16 indicadores generales y 42 específicos) Fase 2 (27 indicadores generales y 106 indicadores específicos) y Fase 3 (39 indicadores generales y 191 específicos).	No se establecen.	No se establecen.
FORMATO	Guía con 39 indicadores generales y 191 específicos.	Guía con 27 indicadores.	Guía de acciones.
REPORTE O AUTOEVALUACIÓN	Modelo de Reporte.	Modelo de Reporte.	Reporte de autoevaluación.
DESARROLLADO PARA PYMES	Herramienta para pymes.	Herramienta para pymes.	Herramienta para pymes.
ESTRUCTURA	Guía con indicadores y casos prácticos.	Cuadro con indicadores.	Guía con sugerencias de acción.
DETERMINA CERTIFICACION, VERIFICACIÓN O AUDITORIA	No menciona.	No menciona.	No menciona.
DIMENSIONES	Indicadores Económicos, Ambientales, Sociales vinculados con: Trabajadores, clientes, accionistas, proveedores, medio ambiente, comunidad, sector público y competidores.	Indicadores Económicos, Ambientales, Sociales.	Al igual que las ISO 26.000: Gobierno organizacional, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente, Prácticas justas de operación, Asuntos de Consumidores, Participación Activa, Desarrollo de la Comunidad.

Fuente:(Del Barco y Del Barco, 2018).

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2023.

Considerando la información anterior se propone aplicar el Modelo de indicadores de RSE para pymes – Rscat en el Análisis de los niveles de cumplimiento de la responsabilidad social de las empresas en la ciudad de Guano.

2.2.14. Modelo de Indicadores de RSE para Pymes – RSCAT

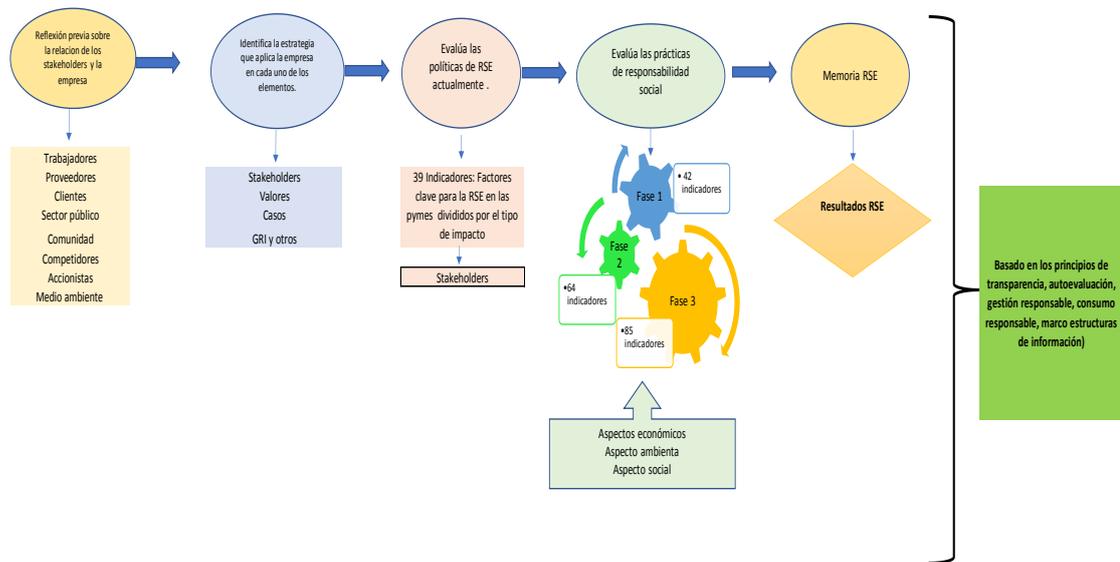


Ilustración 2-6: Modelo de evaluación de indicadores de RSE para Pymes – RSCAT

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2023.

En la actualidad existen multitud de mecanismos y marcos que indican cómo debe actuar una empresa para dar respuesta a la implantación y gestión de una estrategia de RSE. El problema es que la mayoría de estos recursos y métodos están diseñados para que los utilicen empresas internacionales. Además, a pesar de que la relación de una empresa con sus grupos de interés es central en el campo de la RSE, la mayoría de los mecanismos y modelos actuales no consideran el contexto específico de la empresa (León y Santana, 2018: p.12).

El modelo de RSE para PYMES se basa en diferentes instrumentos y marcos de referencia existentes, como el Global Reporting Initiative, Global Compact o el modelo del Instituto Ethos. Sin embargo, el modelo tiene en cuenta el valor de pequeñas y medianas empresas y se centra en los principales grupos de interés que influyen en ellas.

Por ello, define un marco que incluye una lista de factores de RSC importantes para las pymes. Además, el modelo es el resultado de un estudio de benchmarking realizado en 2007 desde su implantación en 15 pymes catalanas, todas ellas abanderadas de la RSC elegidas en base a criterios sustantivos y los criterios de evaluación de los modelos de práctica desarrollados, este modelo servirá de sustento para aplicar en las PYMES del cantón Guano. Con esta aplicación se logrará comprobar la aplicabilidad en la realidad de las pymes y realizar los cambios necesarios para mejorarla (Vilanova y Dinarés, 2009:p.44).

2.2.14.1. Fases del Modelo de Indicadores de RSE para Pymes – RSCAT

No todas las pymes desarrollaron prácticas de responsabilidad social de la misma manera. No todas las empresas tienen las mismas necesidades o riesgos relacionados con el desarrollo de la responsabilidad social por su ámbito de actividad, tamaño y/o entorno (Vilanova y Dinarés, 2009:p.44).

Por lo tanto, cada una de las tres etapas aumenta la profundidad de análisis de un aspecto particular con respecto a la etapa anterior en proporción al número y complejidad de los indicadores medibles y gestionados. Así, el modelo se adapta progresivamente al nivel de implantación de la RSE en una empresa, así como a su naturaleza, tamaño y sector.

Es importante enfatizar que el modelo está construido de tal manera que todos los aspectos de las actividades de RSC son independientes entre sí. Este sistema permite que el modelo sea muy flexible y por lo tanto muy adaptable a la realidad de cualquier PYME, como se muestra en la Tabla 6 (Vilanova y Dinarés, 2009:p.45).

Tabla 2-7: Componentes del modelo de Indicadores de RSE para Pymes

39 indicadores: Factores clave para la RSE en las pymes divididos por el tipo de impacto					
Stakeholders:		ECONÓMICO	MEDIO-AMBIENTAL	SOCIAL	
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores • Clientes • Accionistas 	Fase 1				42 indicadores
<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores • Medio ambiente 	Fase 2				64 indicadores
<ul style="list-style-type: none"> • Comunidad • Sector público • Competidores 	Fase 3				85 indicadores

Fuente: (Vilanova & Dinarés, 2009).

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2023.

Este modelo que se aplica para las pymes del cantón Guano propone identificar los factores de RSE más importantes para las pymes utilizando 39 indicadores divididos en efectos sociales, ambientales y económicos para cada uno de los ocho grupos de stakeholders clave de la empresa. Finalmente, se recomienda medir y gestionar estos 39 indicadores con un total de 191 indicadores específicos, que se dividen en tres etapas sucesivas según el grado de desarrollo de la RSE en los 39 indicadores.

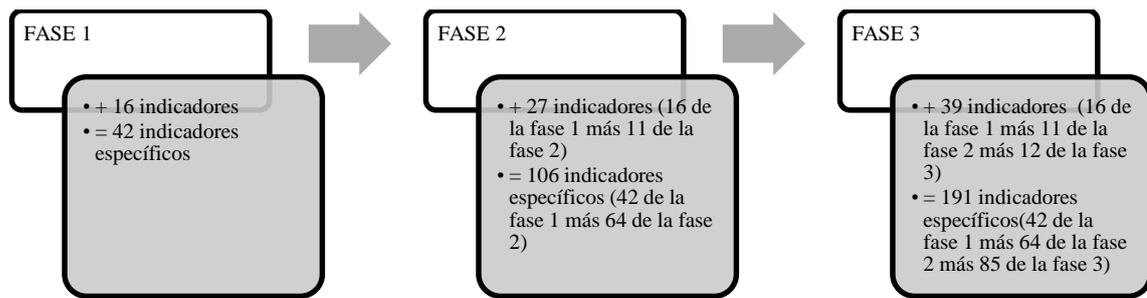


Ilustración 2-7: Fases del modelo de Indicadores de RSE

Fuente: (Vilanova & Dinarés, 2009).

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2023.

Como se indicó anteriormente, aplicar y responder a todos los modelos en el mismo paso no es una condición esencial para aplicar el siguiente modelo. Es posible trabajar en diferentes etapas al mismo tiempo, dependiendo del nivel de desarrollo de la empresa en ciertas áreas. Como se muestra en la Figura 1, el paso 1 representa la primera aplicación del modelo, lo que nos permite satisfacer los 39 indicadores sin entrar en un análisis demasiado complejo (Vilanova y Dinarés, 2009: p.50).

La FASE 1: es ideal para empresas que recién comienzan a pensar en RSE y/o tienen poca exposición o riesgo de este tipo. Por lo tanto, el Paso 1 requiere la medición de solo 2 indicadores característicos, basados principalmente en información o datos ya disponibles o fácilmente disponibles dentro de la empresa (Vilanova y Dinarés, 2009:p.50).

La FASE 2: Es pensada para empresas que llevan mucho tiempo lidiando con temas de RSE, pero quizás sólo en áreas muy específicas (como el medio ambiente) y quizás de forma no estructurada. Por tanto, la Etapa 2 suma 6 indicadores especiales a los 2 indicadores de la Etapa 1 (Vilanova y Dinarés, 2009:p.50).

LA FASE 3: Es para empresas con políticas de RSC consolidadas e interesadas en gestionar la complejidad. Por lo tanto, el alcance de los indicadores de la Fase 3 se ampliará significativamente al agregar 85 nuevos indicadores a los existentes. Muchos de ellos evalúan empíricamente los temas introducidos como conceptos en los pasos 1 y 2 para la reflexión e iniciación empresarial (Vilanova y Dinarés, 2009:p.51).

2.2.14.2. *Objetivos del modelo de RSC para PYMES*

Yepes y Ramirez (2019:p.4) menciona que la implantación del modelo de RSC en PYMES pretende alcanzar cuatro objetivos principales para las pequeñas y medianas empresas:

1. Entender qué áreas o temas de RSC afectan más a las pequeñas y medianas empresas de tamaño mediano en general.
2. Evaluar cuáles de estas áreas o temas son más importantes en un negocio en particular: el suyo.
3. Analizar cuáles de estas áreas o temas de impacto afectan a cada uno de los grupos de interés de la compañía.
4. Proponer un mecanismo mediante el cual una empresa pueda comunicar al exterior las políticas de RSE y gestionar su desarrollo internamente.

El modelo plantea un marco de gestión de la RSC fundado en el contexto de las pymes, en forma de indicadores que permiten a la empresa crear una estrategia específica de RSC y analizar sus resultados. La Figura 3 ilustra este proceso.

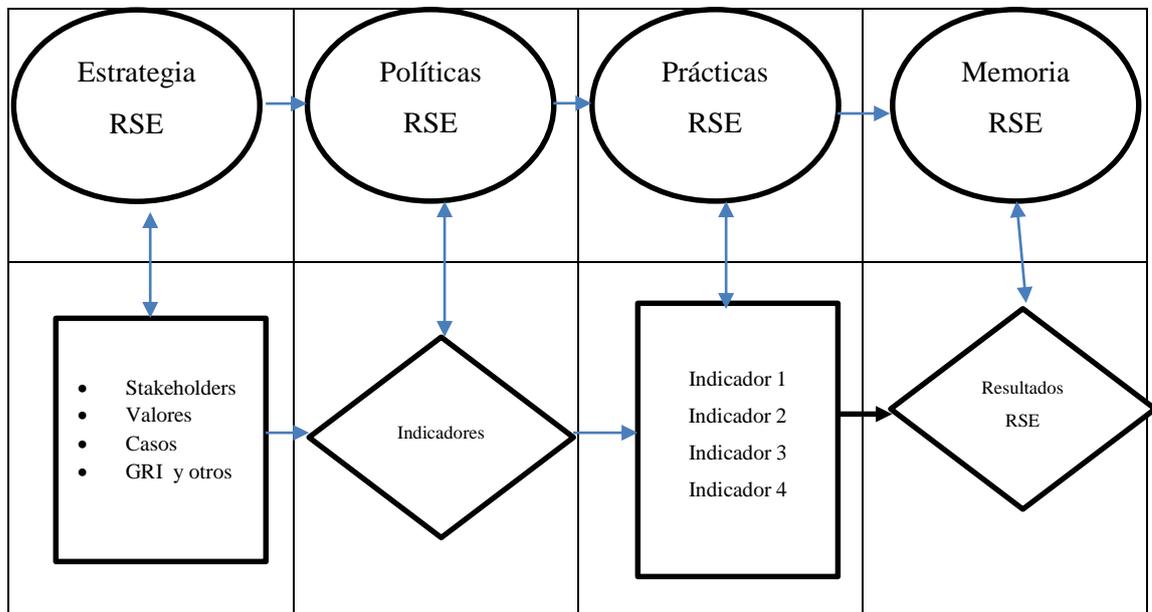


Ilustración 2-8: Diagrama descriptivo del modelo de RSE para pymes

Fuente: (Vilanova & Dinarés, 2009).

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2023.

En primer lugar, se presenta un marco que permita a las pequeñas y medianas empresas definir una estrategia específica de RSC. Es un marco desarrollado a partir de los referentes internacionales más importantes para la gestión de la RSC y comparado con las pymes de la ciudad de Guano. En segundo lugar, los 39 indicadores, divididos por cada grupo de interés afectado y tipo de impacto (social, económico o ambiental), permiten a la compañía identificar áreas donde se deben desarrollar políticas específicas de RSC.

En tercer lugar, los indicadores específicos poseen un propósito muy concreto: ayudar a calcular y tramitar ciertas prácticas de RSE dentro de una empresa.

Cuarto, con la ayuda de indicadores específicos, la empresa puede ver los resultados obtenidos de la implementación de la política de responsabilidad social y en consecuencia cambiar la estrategia a seguir (Aránzazu, 2019,p.3).

Finalmente, la empresa puede usar los resultados para preparar un informe de RSE y/o responder a las preguntas de varias organizaciones. Para ello, se añadió al modelo desarrollado en tres pasos un cuarto paso. El propósito de este paso adicional (opcional) es cubrir otros indicadores propuestos en los informes de la iniciativa Global Reporting.

2.2.14.3. Punto de partida para empezar a aplicar el modelo

Tabla 2-8: Reflexión previa sobre los Stakeholders y la empresa

Stakeholders	¿Tiene impacto? (si/no)	Descripción y/o ejemplos
Trabajadores		
Proveedores		
Clientes		
Sector público		
Comunidad		
Competidores		
Accionistas		
Medio ambiente		

Fuente: (Vilanova & Dinarés, 2009).

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2023.

Después de considerar qué stakeholders tienen más influencia en la empresa, es necesario ir un poco más allá y analizar qué significa esto para la esfera de influencia. En otras palabras, antes de implementar un modelo, una empresa debe considerar el impacto de su negocio con los 8 stakeholders y los 39 indicadores. Después de realizar este diagnóstico inicial, deberá definir qué objetivos desea establecer para cada indicador 39 (cabe señalar que algunos de los 39 indicadores pueden tocar más de un grupo de interés y, por lo tanto, repetirse). Su aplicación se muestra en la Tabla 9:

Tabla 2-9: Análisis de los objetivos de la RSE y su gestión en la empresa.

Stakeholders	Factor Clave (indicadores)	Impacto en la empresa	¿Se gestiona en la actualidad?	Objetivo de la empresa en este ámbito
Trabajadores	Valor económico generado			
	Remuneración a los trabajadores			
	Condiciones ambientales en el lugar de trabajo			
	Evaluación de resultados y competencias del trabajador			
	Absentismo laboral			
	Perfil de la plantilla de trabajadores			
	Formación de los trabajadores			
	Rotación de la plantilla			
	Conciliación de la vida laboral, familiar y personal			
	Formación de los trabajadores			
	Derechos humanos			
	Programas de igualdad de oportunidades			
	Residuos producidos			
	Verificación ambiental externa independiente			
	Reciclaje			
	Accidentes laborales y enfermedades profesionales			
	Proveedores	Representación formal de los trabajadores en la gestión		
Representación sindical o colectiva				
Política de salud y seguridad en el trabajo				
Acoso y abuso				
Condiciones y media de tiempo de pago				
Clientes	Formación de los trabajadores			
	Derechos humanos			
	Buenas prácticas con los proveedores locales			
	Selección, evaluación y asociación con proveedores			
Clientes	Satisfacción del cliente			
	Derechos humanos			
	Responsabilidad sobre los productos			
	Retención y fidelización del cliente			
	Reclamación de productos			

	Impacto por marketing social			
	Sistema de gestión ambiental			
	Privacidad del cliente			
	Responsabilidad comunicativa del producto			
	Selección, evaluación y asociación con proveedores			
Sector público	Valor económico generado			
	Inversiones y servicios que proporcionen un beneficio social			
	Relaciones con los poderes políticos			
	Ayudas del gobierno			
Comunidad	Derechos humanos			
	Valor económico generado			
	Relación con la comunidad			
	Premios y distinciones por actuación responsable			
	Inversiones y servicios que proporcionen un beneficio público			
Competidores	Responsabilidad comunicativa del producto			
Accionistas	Valor económico generado			
	Privacidad del cliente			
	Responsabilidad comunicativa del producto			
	Selección, evaluación y asociación con proveedores			
Medio ambiente	Consumos de energía y agua			
	Condiciones ambientales en el lugar de trabajo			
	Verificación ambiental externa independiente			
	Reciclaje			
	Sistema de gestión medioambiental			
	Emisiones de gases			
	Emisiones de efluentes			
	Biodiversidad*			

Fuente: (Vilanova & Dinarés, 2009).

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2023.

No hay ninguna empresa que empiece de cero con la implantación de la RSE, porque todas de una forma u otra ya dominan alguna de estas áreas marcadas con el indicador. Entonces es una empresa que (1) analizará cuál de estos temas clave de RSE son los más importantes; (2) lo que

ya gestiona y (3) hacia dónde quiere ir en el futuro. Si una empresa puede evaluar su impacto en cada grupo de interés y cada indicador, así como qué políticas y prácticas de RSE desarrolla actualmente y cuáles son sus objetivos de RSC, puede definir e implementar un plan de acción corto, mediano y largo plazo, donde se pueden utilizar 191 indicadores específicos para guiar su implementación y medición (Vilanova y Dinarés, 2009:p.50).

2.2.14.4. *Indicadores de gestión del modelo de RSC para PYMES*

La investigación sobre la implementación del modelo de RSE en las PYMES en el estudio realizado por (Vilanova y Dinarés, 2009:p.51) en 15 casos prácticos en Cataluña- España muestra que los indicadores pueden evaluarse de manera muy diferente.

En otras palabras, una empresa puede medir el mismo indicador cuantitativamente, otra cualitativamente. No parece haber indicadores que se puedan usar para establecer o cambiar políticas comerciales. Lo más importante es comprobar todos los indicadores y hacer lecturas globales. Sin embargo, lo que habilita cada indicador por separado es dar respuesta a las cuatro preguntas clave de la gestión de la RSE.

1. ¿El aspecto identificado por el indicador es importante para nuestra empresa?
2. ¿Medimos y gestionamos el impacto de esta parte de la RSC en nuestra empresa?
3. ¿Sabemos exactamente a dónde queremos llegar con este aspecto de la RSC en nuestra empresa?
4. ¿Sabemos cómo podemos avanzar hacia nuestro objetivo en este aspecto específico de la responsabilidad social empresarial?

Por ejemplo, si partimos del indicador «Absentismo laboral» (número 4 del modelo) y tomamos el indicador específico 4A, «Número total de horas perdidas en el último año», seguramente observaremos respuestas muy diferentes según las distintas empresas, que irán desde valoraciones empíricas exhaustivas hasta una simple aproximación. Estas diferencias reflejan la realidad de cada negocio (Vilanova y Dinarés, 2009:p.51). Por lo tanto, es importante que las empresas respondan estas cuatro preguntas de los indicadores si pretenden mejorar su gestión de la RSE, como se puede ver en los siguientes casos hipotéticos:

Tabla 2-10: Caso hipotético de tres empresas con los mismos indicadores

ASPECTO DE LA RSE	EMPRESA A	EMPRESA B	EMPRESA C
Número total de horas perdidas en el último año	5.000 horas	De tres a cinco días de media anual por trabajador	No se efectúa registro del absentismo
El aspecto identificado por el indicador, ¿es relevante para nuestra empresa	Es muy relevante porque la empresa tiene un producto altamente dependiente de la mano de obra. Además, este número de horas es significativo, dado que se trata de una pyme pequeña.	Es bastante relevante, pero la empresa no tiene ningún sistema de control establecido que permita valorarlo exhaustivamente.	No es muy relevante, porque la empresa no tiene producción propia, es decir, los trabajadores no están sometidos a un control horario, sino que trabajan por objetivos de productividad.
¿Medimos o gestionamos el impacto de este aspecto de la RSE en nuestra empresa?	Sí, la empresa mide el impacto de manera exhaustiva.	El impacto se mide de manera informal, preguntando a los responsables de cada unidad. La empresa presenta un elevado crecimiento anual y no podemos establecer los sistemas de gestión adecuados que nos permitan absorber el crecimiento de manera progresiva.	El impacto no se mide o no hay ninguna intención de medirlo.
¿Sabemos exactamente hacia dónde queremos ir en relación con este aspecto de la RSE en nuestra empresa?	Sí, la empresa mide el impacto de manera exhaustiva.	El impacto se mide de manera informal, preguntando a los responsables de cada unidad. La empresa presenta un elevado crecimiento anual y no podemos establecer los sistemas de gestión adecuados que nos permitan absorber el crecimiento de manera progresiva.	El impacto no se mide o no hay ninguna intención de medirlo.
¿Sabemos cómo podemos avanzar hacia nuestro objetivo en relación con este aspecto concreto de la RSE?	Como es una pyme, dispone de muy poca capacidad para suplir bajas y absentismo. Es importante reducir el absentismo laboral.	Es importante disponer de datos empíricos sobre el absentismo.	El coste de la medición es superior al beneficio que nos aporta.

Fuente: (Vilanova & Dinarés, 2009).

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2023.

En definitiva, si se aplicara el modelo de RSE a las PYMES, cada empresa puede analizar uno a uno los resultados de los indicadores y luego desarrollar (o no) políticas específicas. En cualquier

caso, cada empresa individualmente debe poder hacer una lectura global del modelo , porque cualquier pregunta formada por el indicador se puede responder con indicadores diferentes; Por ejemplo, puede ocurrir que se invierta en empleados en forma de planes de formación o conciliación de la vida familiar y laboral reduce el absentismo y la rotación de personal; Entonces, si una empresa tiene mucho ausentismo y poca inversión en capacitación de los empleados, este hecho puede ser un problema(Vilanova y Dinarés, 2009:p.51).

Lo más importante es entender que los indicadores actúan como pequeños semáforos que muestran la ubicación de nuestra empresa en todas las perspectivas, y si el semáforo en rojo o amarillo, hay que averiguar el porqué de ese color. mejorar la gestión empresarial. En esta etapa, la empresa debe adoptar los indicadores de tal manera que reflejen la visión y estrategia específicas. De esta forma, los indicadores se convierten en mecanismos realmente útiles para la gestión empresarial (Vilanova y Dinarés, 2009: p.51).

En esta etapa, la empresa necesita adoptar los indicadores para que reflejen una determinada visión y estrategia. De esta forma, los indicadores se convierten en mecanismos realmente útiles para la gestión empresarial.

Tabla 2-11: Indicadores

DESEMPEÑO ECONÓMICO					
PREGUNTAS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
¿Existen mecanismos, que aseguren las compras a proveedores locales basados en precios, plazos de pagos y entrega justos?					
¿Se ejecuta acciones para conocer y difundir entre clientes internos y externos los resultados financieros y económicos de su operación?					
¿Cumple con obligaciones tributarias y pago de impuestos requeridos?					
¿Existen políticas de contratación de personal y se fomenta su preparación y desarrollo?					
DESEMPEÑO AMBIENTAL					
PREGUNTAS	Muy frecuente	Frecuente	Ocasional	Raramente	Nunca
¿Maneja usted acciones para mejorar y reducir los materiales utilizados en la fabricación de sus productos/ servicios con base en la legislación y reglamentos?					

¿Si utiliza algún procedimiento para reciclar, reducir y reutilizar todo tipo de materiales?					
¿Se ejecutan acciones para identificar, prevenir riesgos ambientales y controlar accidentes?					
¿Se da preferencia al uso de productos y servicios de proveedores que demuestran compromiso con el medio ambiente?					
DESEMPEÑO SOCIAL LABORAL					
PREGUNTAS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
¿Se toma acciones para la selección y vinculación del personal acorde con las exigencias legales, evitando situaciones de discriminación?					
¿Se asegura el cumplimiento de las condiciones de trabajo exigidas legalmente que incluyan salarios adecuados, jornada laboral, pagos de horas extra, vacaciones, licencia de maternidad?					
¿Se ejecuta acciones de promoción, formación y capacitación de los trabajadores?					
DESEMPEÑO SOCIAL DERECHOS HUMANOS					
PREGUNTAS	Muy frecuente	Frecuente	Ocasional	Raramente	Nunca
¿Se lleva a cabo procedimiento de selección y contratación de proveedores, contratistas o distribuidores con base en el respeto a los derechos humanos?					
¿Se realiza procesos de evaluación que determine si se está respetando los derechos humanos en sus decisiones, publicidad y o servicios y actuaciones en general?					
¿Se lleva a cabo procesos para evaluación de riesgos de los productos, garantizando la seguridad en el diseño y componentes utilizados, libres de materiales tóxicos y eficientes en el uso?					
DESEMPEÑO SOCIAL COMUNIDAD					
PREGUNTAS	Muy frecuente	Frecuente	Ocasional	Raramente	Nunca
¿Realiza acciones que fomentan las relaciones colaborativas y transparentes con los gobiernos locales, regionales o nacionales?					

¿Cuenta con mecanismos para respetar las tradiciones, cultura y tejido social de las comunidades del área de influencia o comunidades con cualquier tipo de relación?					
¿Se busca identificar las necesidades, priorizar y asignar recursos para la realización de proyectos sociales en acuerdo con la comunidad?					
DESEMPEÑO SOCIAL ANTICORRUPCIÓN					
PREGUNTAS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
¿La administración de la empresa está basada en un código de ética?					
¿Cuenta con canales de comunicación adecuados para identificar y corregir riesgos y situaciones de corrupción?					
¿Cuenta con mecanismos de selección y contratación de contratistas, proveedores o distribuidores con base en políticas anticorrupción?					
¿Se ejecutan acciones para asegurar la transparencia en los trámites, donaciones, patrocinios, regalos y gastos de representación?					
DESEMPEÑO SOCIAL CLIENTES					
PREGUNTAS	Muy frecuente	Frecuente	Ocasional	Raramente	Nunca
¿Existen mecanismos que garantice la oferta de productos seguros para la salud de los clientes, usuarios y/o consumidores?					
¿Existe procedimientos de retiro de productos del mercado que pueden generar daño o peligro para la salud del cliente, consumidor y/o usuario?					
¿Existe una adecuada respuesta a las quejas y reclamos del bien o servicio ofrecido teniendo en cuenta la expectativa de los mismos?					

Fuente: (Vilanova & Dinarés, 2009).

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2023.

2.2.14.5. Mediciones de los indicadores

Las mediciones de todos los indicadores pueden ser mediciones cuantitativas, cualitativas, de proceso y de producto. Esto significa que independientemente de si el indicador solicita una medición numérica, la empresa puede simplemente decir que está desarrollando una política que permitirá medir en el futuro y que necesitas pensar más al respecto, o que cree que el tema es importante, pero no ha tenido tiempo de analizarlo (Vilanova y Dinarés, 2009:p.52).

En la primera etapa, lo más importante es tratar de reflejar con tantos indicadores como sea posible, independientemente de si la empresa tiene actualmente datos para análisis o evaluación cuidadosa. A partir de aquí, el objetivo del modelo es que la empresa avance mejorando la medición de todos los indicadores específicos y así entender y controlar los 39 indicadores que, como se ha explicado, son la clave del modelo (Vincular et al., 2019:p.6).

Niveles de cumplimiento

Se establecen parámetros de semaforización que identifiquen si el cumplimiento del indicador fue el adecuado o esperado en cada una de las empresas analizadas (Delraza, 2016).

Los datos categorizados por un semáforo indican el nivel de avance de la variable para evaluar su efectividad. Los parámetros del semáforo indican cuando el detector está activo:

Tabla 2-12: Nivel de cumplimiento según colores

Escala y significado de los colores	
5 a 6 puntos: La organización tiene un total dominio sobre la acción. Muy buen nivel Responsabilidad Social.	
3 a 4.9: La organización tiene un dominio mediano sobre la acción; está implementando algunas acciones de Responsabilidad Social, pero necesita formalizarlas en políticas y procedimientos.	
1 a 2.9 puntos: La organización tiene un limitado control sobre la acción, baja Responsabilidad Social.	
0: La Organización no tiene control sobre la acción, mala percepción de la RSE.	

Fuente: (Delraza, 2016).

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2023.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLOGICO

3.1. Enfoque de la investigación

Se utiliza un enfoque combinado a través de la investigación cuantitativa y cualitativa; El primero proviene de teorías científicamente aceptadas, que se verifican mediante el estudio de un determinado número de individuos o unidades (muestra) de la población, en las que se determina la significancia de la relación entre las variables de investigación; Por otro lado, la metodología cualitativa se trata de generar teorías a través de la percepción de las personas que se estudian (Llorénz y Espinosa, 2019: p.67).

Se aplicó la metodología cuantitativa al obtener datos a través del GADM del Cantón Guano con respecto al número de empresas existentes en el cantón. Así también se aplicó el método cualitativo al obtener información real del manejo de la dimensión económica, social, ambiental en las empresas y como esto contribuye a la gestión de la responsabilidad social corporativa.

3.2. Nivel de la investigación

3.2.1. *Investigación descriptiva*

El propósito de la investigación descriptiva es especificar las características importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno analizado, que miden y evalúan diferentes perspectivas, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos que se estudian. (Monroy y Nava, 2018:p.11).

Se empleó este nivel porque permitió detallar las características más importantes de la responsabilidad social corporativa dentro de las empresas del cantón Guano (ámbito interno), como sus prácticas responsables en lo social relacionado a los trabajadores y las prácticas respetuosas relacionadas con el medio ambiente.

3.2.2. *Investigación exploratoria*

Por lo tanto, la investigación exploratoria es un interés en un tema que no se ha estudiado antes, o brinda la oportunidad de aprender nuevos aspectos del conocimiento ya existente. Entonces, si

no sabemos qué es, es mejor investigar un poco antes de hacer otro análisis más costoso (Arias, 2019, p.66).

Se aplicó este nivel de investigación al indagar la situación actual de las empresas del Cantón Guano con relación al manejo de responsabilidad social, sus dimensiones y principios. Así también la relación existente con factores económicos, ambientales y sociales en la elaboración de sus objetivos institucionales.

3.2.3. Bibliográfico- documental

La investigación documental o bibliográfica es una técnica de investigación a través de la cual se explora lo que se ha escrito y publicado antes acerca un determinado tema (Monroy y Nava, 2018: p.18).

La información requerida se obtuvo de publicaciones, artículos, libros y páginas web para el respectivo soporte de la investigación. Se utilizó al desarrollar el marco teórico obteniendo un amplio conocimiento de las variables como son responsabilidad social y modelo productivo en las empresas del cantón Guano.

3.2.4. De campo

El propósito de la investigación de campo es comprender cualitativamente, analizar e interactuar con las personas en su entorno familiar y recopilar información. Cuando dicen que están "en el campo", los científicos sociales a menudo se refieren al mundo real, donde estudian las actividades y eventos de la vida diaria de las personas. Algunos investigadores también llaman a este método de recolección de datos observación participante o etnografía. En antropología, los términos etnografía y sociología, observación participante, se utilizan a menudo para indicar el método de recopilación de datos. (Monroy y Nava, 2018: p.5)

Se aplicó una investigación de campo ya que el investigador acudió al cantón Guano para recolectar la información necesaria para el estudio investigativo, así también se tuvo una comunicación directa con los representantes de cada empresa para la aplicación de los instrumentos de investigación.

3.3. Diseños de la investigación

La investigación no experimental es una búsqueda empírica y sistemática en la que el investigador no tiene control directo sobre las variables independientes porque sus manifestaciones ya

ocurrieron o son esencialmente no manipulables. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención directa en el cambio simultáneo de la variable independiente y dependiente. (Moreno, 2019, p.22).

El diseño de la presente investigación fue no experimental, esto se debe a que las variables en estudio no sufrieron ningún tipo de manipulación ya que se procedió a realizar la identificación y el análisis de datos.

3.4. Tipos de estudio

Estudio transversal: El estudio transversal es un tipo de investigación observacional centrado en analizar datos de diferentes variables sobre una determinada población de muestra, recopiladas en un periodo de tiempo (Monroy y Nava, 2018: p.16). Se utilizó el tipo de estudio transversal siendo un tipo de investigación observacional donde se examinó mediante el uso de indicadores del modelo de responsabilidad social empresarial propuesto. El tiempo de realización fue de 6 meses, duración máxima del trabajo de titulación.

3.5. Población y planificación, selección y cálculo de la muestra

3.5.1. Población Empresas

La población en estudio se considera a las principales actividades económicas productivas del territorio según la ocupación por PEA, información obtenida por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano detallada a continuación:

Tabla 3-1: Número de empresas según actividad económica

DETALLE	CANTIDAD	%
Agricultura, silvicultura y pesca	7.736	49%
Manufactura	2.670	16%
Comercio al por mayor y menor	1.678	10%
Construcción	1.535	10%
Sector público	1.150	8%
Transporte y almacenamiento	695	4%
Actividades de alojamiento	303	3%
TOTAL	15.767	100%

Fuente: Sistema Nacional de Información-PDOT Guano

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2023.

3.5.2. Población Habitantes

Se trabajó con la población total del cantón Guano de quienes obtendremos información relacionada al manejo de la responsabilidad social en las empresas y cómo afectó al cantón siendo un total de 49.132,26 habitantes.

3.5.3. Muestra de las Empresas según el sector

La fórmula para calcular el tamaño de muestra cuando se conoce el tamaño de la población es la siguiente:

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{d^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

De donde:

- N = Total de la población
- Z_{α} = 1.65 al cuadrado (si la seguridad es del 90%)
- p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.5 = 0.5)
- d = precisión (en su investigación use un 8.28%).

Efectuando los cálculos:

La fórmula para calcular el tamaño de muestra cuando se conoce el tamaño de la población es la siguiente:

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{d^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

De donde:

- N = Total de la población
- Z_{α} = 1,96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.5 = 0.5)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).

Tabla 3-2: Cálculo de la muestra

Detalle	Número de encuestas según la muestra
Agricultura, silvicultura y pesca	184
Manufactura	60
Comercio al por mayor y menor	38
Construcción	38
Sector público	30
Transporte y almacenamiento	15
Actividades de alojamiento	11
TOTAL	375

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2023.

3.5.4. Muestra de los habitantes del cantón Guano

La fórmula para calcular el tamaño de muestra cuando se conoce el tamaño de la población es la siguiente:

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{d^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

De donde:

- N = Total de la población 49132,26
- Z_{α} = 1,96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.5 = 0.5)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).

Efectuando los cálculos:

$$n = \frac{49132,26 \cdot (1.96^2) \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.05^2(49132,26 - 1) + (1.96^2) \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$
$$= n = 191$$

De acuerdo a la muestra se aplicó 191 encuestas a los habitantes del cantón Guano con el fin de indagar acerca del manejo de la responsabilidad social en las empresas del cantón.

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1. Método inductivo- deductivo

El método inductivo-deductivo consta de dos procedimientos opuestos: inducción y deducción. La inducción es una forma de razonamiento en la que el conocimiento sobre casos individuales

se transfiere a un conocimiento más general que refleja lo que es común en los fenómenos individuales. Se basa en repetir hechos y fenómenos de la realidad, encontrando puntos en común en un determinado grupo para sacar conclusiones sobre los aspectos que lo describen. Las generalizaciones realizadas tienen una base empírica. (Monroy y Nava, 2018: p.34)

Se aplica al identificar que la responsabilidad social en las empresas del cantón Guano es un compromiso con la comunidad frente a los impactos sociales y medio ambientales que estas causan, convirtiéndose en un paradigma ético que marca un nuevo modelo estratégico de gestión empresarial.

En el cantón Guano existe una significativa brecha entre ejecutivos y consumidores acerca de la percepción de la RSE, lo que, indica los empresarios del cantón desconoce de este tema y que existe una posible incongruencia entre los proyectos de RSE que desarrollan las organizaciones y el verdadero significado de ser socialmente responsable.

3.6.2. Técnicas

Encuesta:

Son herramientas de investigación descriptiva que requieren que se formulen preguntas, que se identifiquen de antemano individuos seleccionados de una muestra representativa de la población, que se especifiquen las respuestas y que se determine un método de recopilación de información. (Arias, 2019,p.21).

Se aplicó encuestas a los representantes de las empresas del cantón para obtener información relacionada a la responsabilidad social y el manejo con sus empleados y clientes.

Se aplicó también a los habitantes del cantón con el fin de obtener información relacionado al manejo de la responsabilidad social en las empresas y el impacto con la sociedad.

Entrevista:

El investigador se congrega con el informador, el cual debe relatar con averiguación y práctica sobre el tema de estudio que consienta conocer aspectos de primera mano del problema. (García 2016, p.100)

Se aplicó una entrevista totalmente estructurada de acuerdo a la variable en estudio como es responsabilidad social para representantes de los organismos de control y docentes conocedores del tema.

3.6.3. Instrumentos

Cuestionario:

El cuestionario es tal vez el más utilizado para la recolección de datos; este consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir (Monroy y Sanchez 2018: p.39).

El cuestionario para los habitantes contendrá 8 preguntas cerradas con el fin de conocer el manejo de la responsabilidad social en las empresas del cantón Guano. Se elaboró un cuestionario para las empresas el cual está dividido en preguntas relacionadas a los aspectos económicos, sociales y ambientales.

Guía de entrevista:

Consiste en una lista escrita de preguntas que conforman una herramienta de recopilación de datos que ayudan a preparar un plan de acción para llevar a cabo la entrevista. (Troncoso, et al, 2016: p.72.)

La entrevista realizada para los organismos de Responsabilidad Social se elaboró en base a 10 preguntas para poder conocer de diferentes puntos de vista como es aplicada o que se debería implementar para que una empresa puede ser más responsable socialmente.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Tabulación de las encuestas a las empresas

4.1.1. Desempeño Económico

1. ¿Existen mecanismos, que aseguren las compras a proveedores locales basados en precios, plazos de pagos y entrega justos?

Tabla 4-1: Compras a proveedores basados en precios, plazos de pagos y entrega justos

Respuesta	Agricultura, silvicultura y pesca		Manufactura		Comercio al por mayor y menor		Construcción		Sector público		Transporte y almacenamiento		Actividades de alojamiento		Total
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
Siempre	104	56%	24	40%	11	29%	29	76%	22	73%	12	81%	8	73%	210
Casi Siempre	20	11%	23	38%	15	39%	5	13%	5	17%	2	13%	2	18%	72
Alguna vez	60	33%	13	22%	12	31%	4	10%	3	10%	1	5%	0	0%	93
Casi nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	9%	1
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
Total	184	100%	60	100%	38	100%	38	100%	30	100%	15	100%	11	100%	375

Fuente: Empresas encuestadas del cantón Guano, 2022.

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

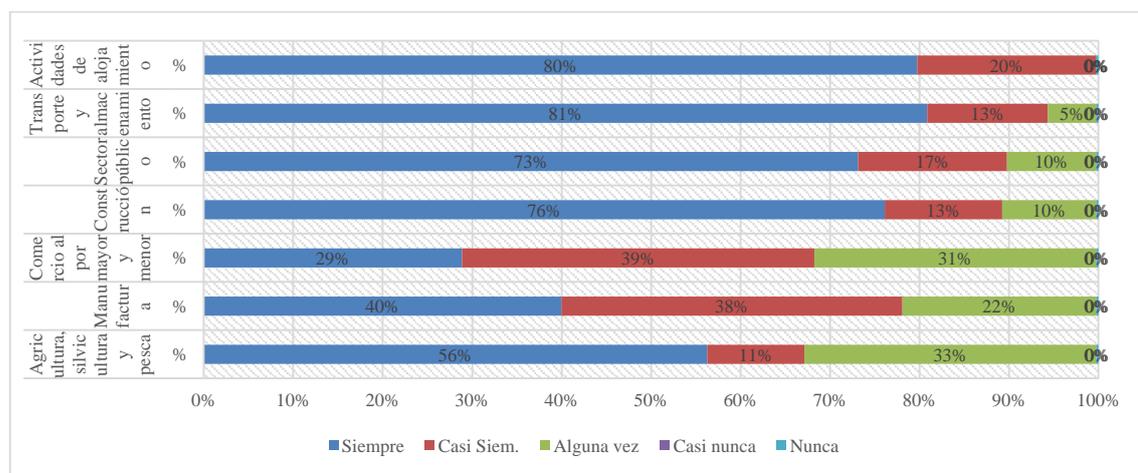


Ilustración 4-1: Compras a proveedores basados en precios, plazos de pagos y entrega justos

Fuente: Tabla 16-4

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

Análisis: Al referirnos a mecanismos que aseguren las compras a proveedores locales basados en precios, plazos de pagos y entrega justa; el 81% de las empresas de transporte comenta que siempre utilizan estos mecanismos, así también el 80% de las empresas de alojamiento, el 76% las empresas de construcción, el 73% las del sector público, el 56% las de agricultura, el 40% las empresas manufactureras y el 29% las de comercio.

Casi siempre utilizan mecanismos, en un 39% las empresas de comercio, 38% las de manufactura, 18% las de alojamiento, 17% las del sector público, 13% las de transporte y el 11% las de agricultura.

Algunas veces aplican mecanismos que aseguren las compras a proveedores locales, en un 33% las empresas dedicadas a la agricultura, el 31% las de comercio, el 22% las de manufactura, el 10% las de construcción - sector público y el 5% las de transporte.

Interpretación: Se evidencia que una sola empresa dedicada a la actividad de alojamiento no emplea mecanismos que aseguren las compras a proveedores locales lo que impide que se pueda evaluar las estrategias para participar en el abastecimiento ético, no se cumple políticas de adquisiciones ecológicas y no se aplica prácticas de emisiones limpias.

2. ¿Se ejecuta acciones para conocer y difundir entre clientes internos y externos los resultados financieros y económicos de su operación?

Tabla 4-2: Acciones para conocer y difundir los resultados financieros y económicos de su operación

Respuesta	Agricultura, silvicultura y pesca		Manufactura		Comercio al por mayor y menor		Construcción		Sector público		Transporte y almacenamiento		Actividades de alojamiento		Total
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
Siempre	87	47%	45	75%	12	32%	19	50%	21	70%	7	46%	6	55%	197
Casi Siempre	46	25%	12	20%	11	29%	7	18%	4	13%	6	39%	2	18%	88
Alguna vez	23	13%	3	5%	12	32%	10	26%	5	17%	2	14%	2	18%	57
Casi nunca	12	7%	0	0%	3	8%	2	5%	0	0%	0	0%	1	9%	18
Nunca	16	9%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	16
Total	184	100%	60	100%	38	100%	38	100%	30	100%	15	102%	11	100%	375

Fuente: Empresas encuestadas del cantón Guano, 2022.

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

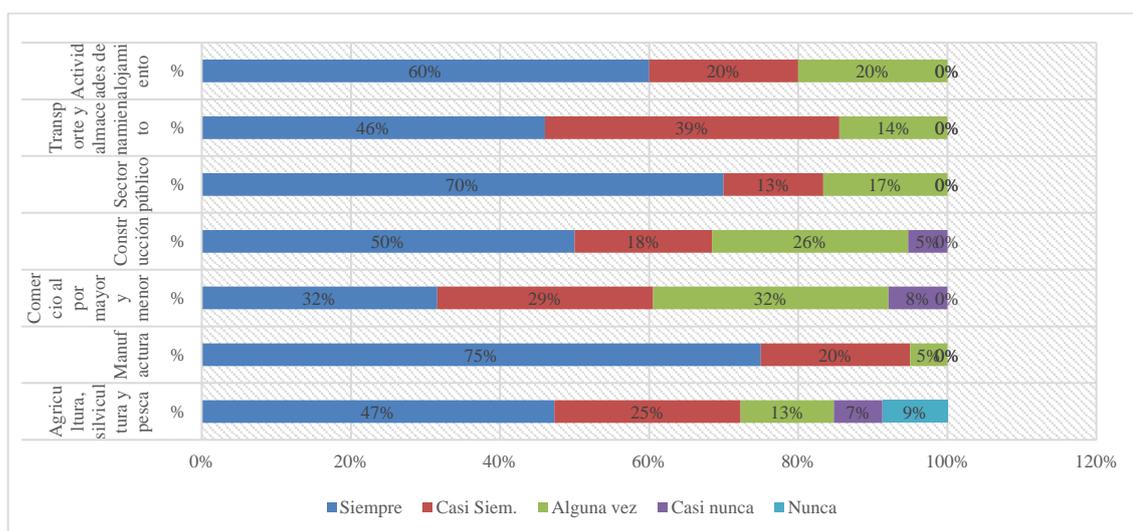


Ilustración 4-2: Acciones para conocer los resultados financieros y económicos de su operación.

Fuente: Tabla 17-4

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

Análisis: Con respecto a si se ejecuta acciones para difundir los resultados económicos y financieros, las empresas encuestadas mencionan que; siempre lo hacen en un 75% las de manufactura, el 70% las del sector público, el 55% las de alojamiento, el 47% las de agricultura, el 46% las de transporte y el 32% las dedicadas al comercio.

Casi siempre ejecutan acciones en un 39% las de transporte, el 29% las de comercio, el 25% las de agricultura, el 20% las de manufactura, el 18% las de construcción y alojamiento y el 13% las de sector público.

Algunas veces, lo hacen el 32% las empresas de comercio, el 26% las de construcción, el 18% las de alojamiento, el 17% el sector público, el 14% las de transporte, el 13% las de agricultura y el 5% las de manufactura. Casi nunca lo realizan el 9% las empresas de alojamiento, el 8% las de comercio, el 7% las de agricultura y el 5% las de construcción.

Interpretación: Se evidencia que 16 empresas no difunden su información financiera a sus clientes. Los inversores necesitan información contable porque están interesados en los beneficios futuros que recibirán al adquirir o poseer un instrumento financiero, por tal motivo se debe emplear estrategias de comunicación para llegar a los stakeholders.

3. ¿Cumple con obligaciones tributarias y pago de impuestos requeridos?

Tabla 4-3: Cumplimiento de obligaciones tributarias y pago de impuestos requeridos

Respuesta	Agricultura, silvicultura y pesca		Manufactura		Comercio al por mayor y menor		Construcción		Sector público		Transporte y almacenamiento		Actividades de alojamiento		Total
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
Siempre	112	61%	45	75%	22	58%	26	68%	30	100%	12	79%	10	100%	257
Casi Siempre	65	35%	8	13%	12	32%	8	21%	0	0%	3	20%	0	0%	96
Alguna vez	7	4%	7	12%	4	11%	4	11%	0	0%	0	0%	0	0%	22
Casi nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
Total	184	100%	60	100%	38	100%	38	100%	30	100%	15	101%	10	100%	375

Fuente: Empresas encuestadas del cantón Guano, 2022.

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

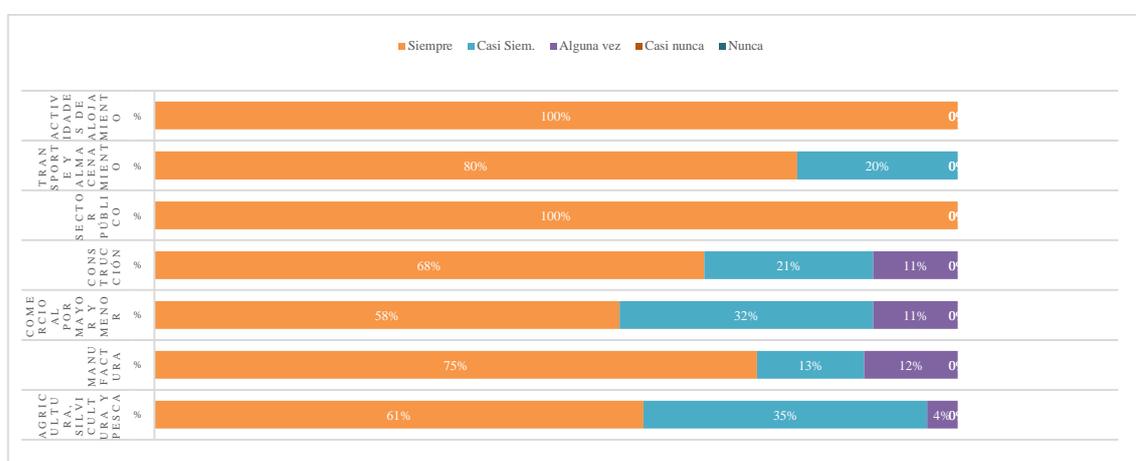


Ilustración 4-3: Cumplimiento de obligaciones tributarias y pago de impuestos requeridos

Fuente: Tabla 18-4

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

Análisis: El 100% de las empresas de alojamiento y del sector público cumplen con las obligaciones tributarias y pago de impuestos, seguidamente con el 79% las empresas de transporte, el 75% las de manufactura, el 68% las de construcción, el 61% las de agricultura y el 58% las de comercio. Casi siempre lo cumplen, en un 35% las empresas dedicadas a la agricultura, el 32% las dedicadas al comercio, el 21% a la construcción, el 20% al transporte y el 13% a la manufactura. Las que cumplen algunas veces, son el 12 las empresas dedicadas a la manufactura, el 11% las de construcción y comercio y el 4% las de agricultura.

Interpretación: Se identifica que 22 empresas trabajan de manera informal es decir algunas veces cumplen con las obligaciones tributarias y pago de impuestos, lo que conduce a un equilibrio social no óptimo y ocasiona una menor recaudación de impuestos por parte del Estado, esto conlleva a que no se pueda invertir en el desarrollo de infraestructuras y servicios para el cantón.

4. ¿Existen políticas de contratación de personal y se fomenta su preparación y desarrollo?

Tabla 4-4: Manejo de políticas de contratación del personal y capacitaciones

Respuesta	Agricultura, silvicultura y pesca		Manufactura		Comercio al por mayor y menor		Construcción		Sector público		Transporte y almacenamiento		Actividades de alojamiento		Total
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
Siempre	88	48%	42	70%	12	32%	29	76%	22	73%	15	100%	10	100%	218
Casi Siempre.	37	20%	12	20%	4	11%	9	24%	8	27%	0	0%	0	0%	70
Alguna vez	25	14%	6	10%	4	11%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	35
Casi nunca	13	7%	0	0%	6	16%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	19
Nunca	21	11%	0	0%	12	32%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	33
Total	184	100%	60	100%	38	100%	38	100%	30	100%	15	101%	10	100%	375

Fuente: Empresas encuestadas del cantón Guano. 2022.

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

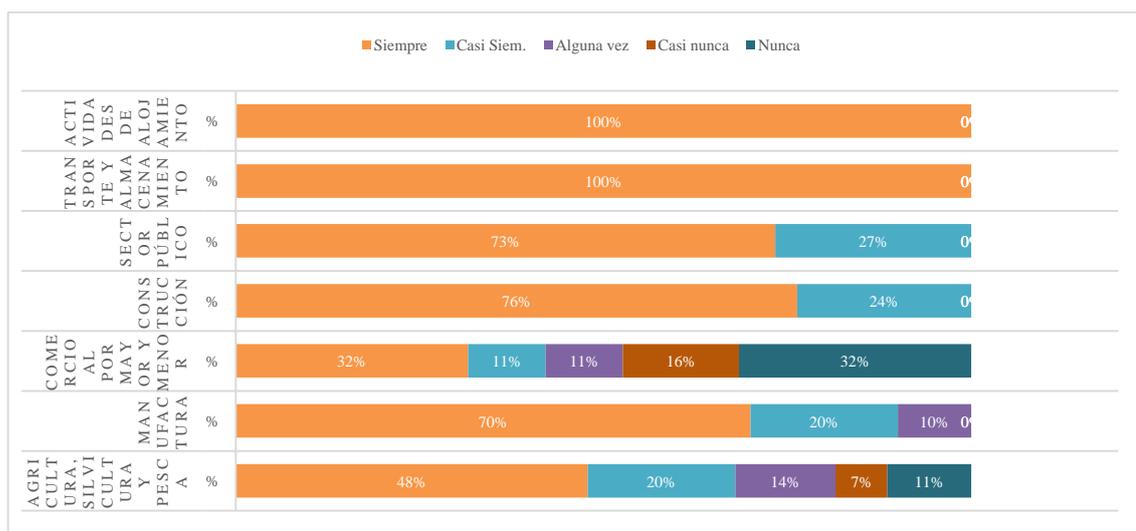


Ilustración 4-4: Manejo de políticas de contratación del personal y capacitaciones

Fuente: Tabla 19-4

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

Análisis: Al identificar el manejo de políticas de contratación del personal y capacitaciones, se obtiene como resultado que siempre aplican este tipo de políticas el 100% del sector de alojamiento y transporte, el 76% del sector de construcción, el 73% del sector público, el 70% del sector de manufactura, el 48% del sector de agricultura y el 32% del sector comercial.

Mientras que, casi siempre manejan estas políticas el 27% de las empresas del sector público, el 24% de las empresas del sector de la construcción, el 20% del sector de manufactura y agricultura y el 11% del sector comercial.

Algunas veces son manejadas estas políticas en un 14% por empresas dedicadas a la agricultura, el 11% al comercio y el 10% a la manufactura. Finalmente, nunca aplican este tipo de políticas el 32% de empresas comerciales y el 11% de empresas de agricultura.

Interpretación: Se identifica que 33 empresas analizadas no utilizan políticas de contratación y capacitación al personal, esto provoca que se contrate personal sin previa selección y análisis, así también se labora con empleados que no adquieren conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para comunicarse en el entorno laboral. Se propone elaborar un plan de capacitación y de selección del personal con el fin de asignar responsabilidades pertinentes a cada empleado y lograr que la empresa sea más productiva.

4.1.2. Desempeño ambiental

1. ¿Maneja usted acciones para mejorar y reducir los materiales utilizados en la fabricación de sus productos/ servicios con base en la legislación y reglamentos?

Tabla 4-5: Acciones para reducir los materiales utilizados en los bienes o servicios brindados

Respuesta	Agricultura, silvicultura y pesca		Manufactura		Comercio al por mayor y menor		Construcción		Sector público		Transporte y almacenamiento		Actividades de alojamiento		Total
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
Muy frecuentemente	51	28%	43	72%	12	32%	29	76%	11	37%	4	27%	3	30%	153
Frecuentemente	104	57%	12	20%	17	45%	6	16%	16	53%	9	60%	7	70%	171
Ocasionalmente	23	13%	5	8%	4	11%	0	0%	3	10%	2	13%	0	0%	37
Raramente	5	3%	0	0%	3	8%	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%	9
Nunca	1	1%	0	0%	2	5%	2	5%	0	0%	0	0%	0	0%	5
Total	184	100%	60	100%	38	100%	38	100%	30	100%	15	101%	10	100%	375

Fuente: Empresas encuestadas del cantón Guano, 2022.

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

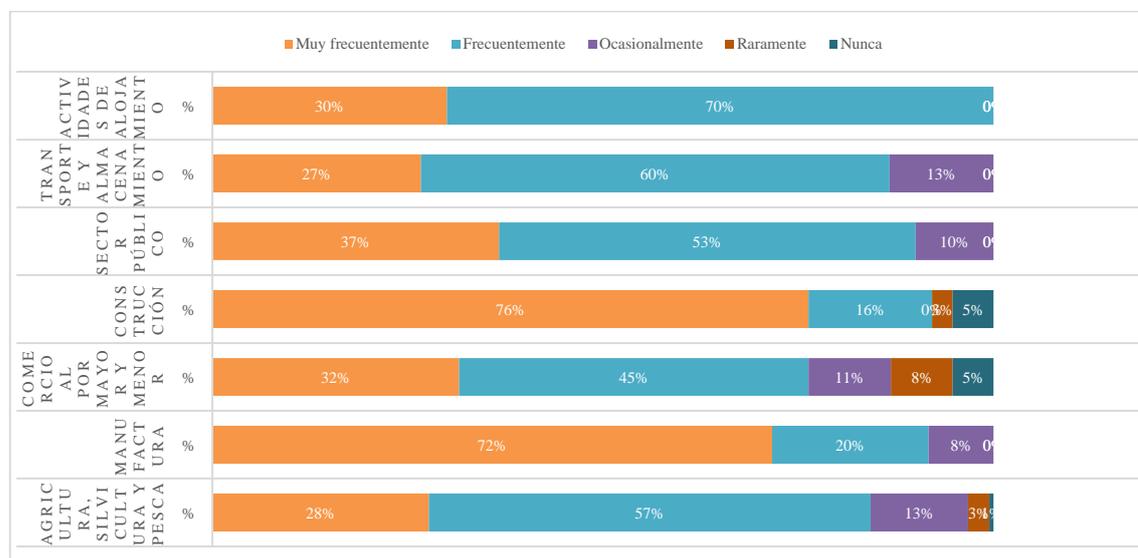


Ilustración 4-5: Acciones para reducir los materiales utilizados en los bienes o servicios brindados

Fuente: Tabla 20-4

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

Análisis: Al indagar acerca de las acciones para reducir los materiales utilizados en los bienes o servicios brindados por las empresas, comentan que lo hacen muy frecuentemente el 76% de las empresas de construcción, el 72% de las empresas manufactureras, el 37% de las empresas del sector público, el 32% de las empresas comerciales, el 30% de las de alojamiento el 28% de las de agricultura y el 27% de las de transporte.

Responden que frecuentemente aplican acciones para reducir los materiales el 70% las empresas de alojamiento, el 60% de las de transporte, el 57% de las de agricultura, el 53% las del sector público, el 20% las de manufactura y el 16% las de construcción. Siendo pocas las que lo hacen ocasionalmente, con un 13% las de transporte y agricultura, con un 11% las de comercio, con un 10% las del sector público y con un 8% las de manufactura.

Interpretación: Se identifica que 5 empresas no realizan acciones de RSE para optimizar recursos lo que provoca que se genere mayores gastos provocando pérdida de liquidez y rentabilidad dentro de la empresa. La responsabilidad social empresarial ofrece una excelente oportunidad para incrementar los intereses y beneficios de las grandes o pequeñas empresas. Algunos estudios muestran que las empresas con políticas de RSE avanzadas obtienen más productividad, lo que afecta directamente al resultado final.

2. ¿Utiliza algún procedimiento para reciclar, reducir y reutilizar todo tipo de materiales?

Tabla 4-6: Uso de métodos para reciclar, reducir y reutilizar todo tipo de materiales

Respuesta	Agricultura, silvicultura y pesca		Manufactura		Comercio al por mayor y menor		Construcción		Sector público		Transporte y almacenamiento		Actividades de alojamiento		Total
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
Muy frecuentemente	76	41%	17	28%	7	18%	8	21%	12	40%	2	13%	1	10%	123
Frecuentemente	98	53%	32	53%	25	66%	25	66%	18	60%	11	73%	9	90%	218
Ocasionalmente	3	2%	5	8%	4	11%	5	13%	0	0%	2	13%	0	0%	19
Raramente	2	1%	6	10%	2	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
Nunca	5	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5
Total	184	100%	60	100%	38	100%	38	100%	30	100%	15	101%	10	100%	375

Fuente: Empresas encuestadas del cantón Guano, 2022.

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

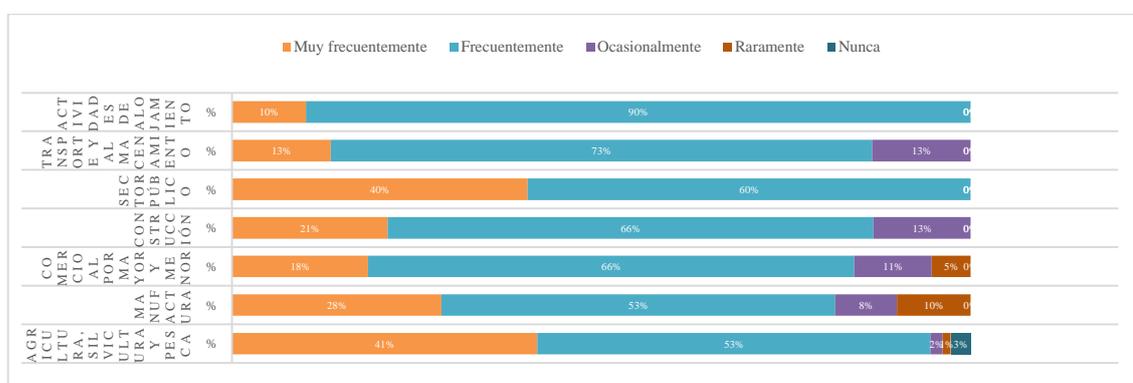


Ilustración 4-6: Uso de métodos para reciclar, reducir y reutilizar todo tipo de materiales

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

Análisis: De las empresas analizadas las que utilizan con mucha frecuencia algún procedimiento para reciclar, reducir y reutilizar todo tipo de materiales, en un 41% son las dedicadas a la agricultura, el 40% las dedicadas al sector público, el 28% las manufactureras, el 21% las de construcción, el 18% las de comercio, el 13% las de transporte y el 10% las de alojamiento. Seguidamente las empresas que usan frecuentemente métodos para reciclar, reducir y reutilizar están en un 90% las de alojamiento, el 73% las de transporte, el 66% las de construcción y comercio, el 60% las del sector público y el 53% las de manufactura y agricultura. Finalmente, las que nunca aplican ningún método para reciclar son en un 3% las empresas de agricultura.

Interpretación: Se obtiene como resultado que 5 empresas no utilizan métodos de reciclaje lo que indica la falta de concientización y motivación por el cuidado del cantón. Se debe incentivar a ser un negocio sustentable con medidas, cultura y valores que permitan su sostenibilidad en el largo plazo, porque la responsabilidad social empresarial promueve la mejora de las condiciones del mercado laboral y el mantenimiento de la producción de bienes.

3. ¿Se ejecutan acciones para identificar, prevenir riesgos ambientales y controlar accidentes?

Tabla 4-7:- Acciones para identificar, prevenir riesgos ambientales y controlar accidentes

Respuesta	Agricultura, silvicultura y pesca		Manufactura		Comercio al por mayor y menor		Construcción		Sector público		Transporte y almacenamiento		Actividades de alojamiento		Total
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
Muy frecuentemente	76	41%	14	23%	13	34%	7	18%	12	40%	2	13%	3	30%	127
Frecuentemente	43	23%	28	47%	15	39%	22	58%	16	53%	9	60%	5	50%	138
Ocasionalmente	62	34%	14	23%	7	18%	9	24%	2	7%	2	13%	2	20%	98
Raramente	2	1%	4	7%	3	8%	0	0%	0	0%	2	13%	0	0%	11
Nunca	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
Total	184	100%	60	100%	38	100%	38	100%	30	100%	15	101%	10	100%	375

Fuente: Empresas encuestadas del cantón Guano

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

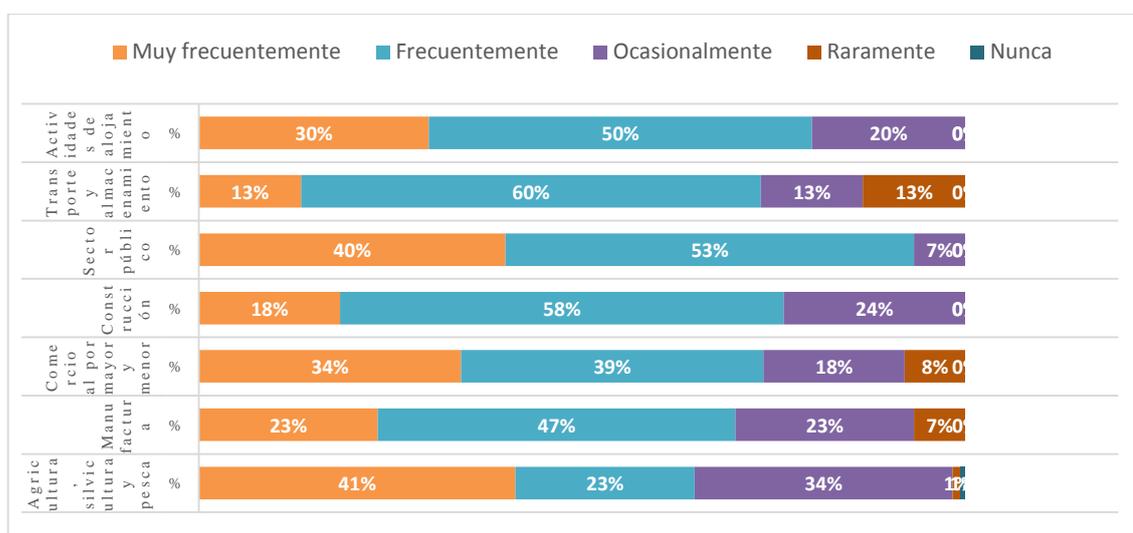


Ilustración 4-7: Acciones para identificar, prevenir riesgos ambientales y controlar accidentes

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

Análisis: Al indagar el cumplimiento de acciones para identificar, prevenir riesgos ambientales y controlar accidentes, los encuestados responden que siempre lo hacen, en 41% las empresas de agricultura, el 40% del sector público, el 34% de comercio, el 30% de alojamiento, el 23% de manufactura, el 18% de construcción y el 13% de transporte.

Ocasionalmente aplican estas acciones, el 60% de las empresas de transporte, el 58% de las empresas de construcción, el 53% de las empresas del sector público, el 50% de las empresas de alojamiento, el 47% de las empresas manufactureras y el 39% las dedicadas al comercio.

Mientras que rara vez ejecutan acciones para identificar, prevenir riesgos ambientales y controlar accidentes en un 13% las empresas del sector de transporte, el 8% las empresas del sector comercial y el 7% las manufactureras.

Interpretación: Se conoce que 11 empresas no ejecutan ningún tipo de acciones para el cuidado del medio ambiente en su actividad empresarial, por lo que se debe incentivar a que el proceso de identificación de problemas ambientales incite a los empleados a prestar atención en sus acciones a los problemas ambientales que pueden no haber sido tomados en cuenta antes. Entre ellos, podemos mencionar el proceso de compra (sería posible obtener materiales más respetuosos con el medio ambiente), la revisión de la actividad de la oficina (reciclaje, uso de productos de limpieza no contaminantes.).

4. ¿Se da preferencia al uso de productos y servicios de proveedores que demuestran compromiso con el medio ambiente?

Tabla 4-8: Preferencia a proveedores que demuestran compromiso con el medio ambiente

Respuesta	Agricultura, silvicultura y pesca		Manufactura		Comercio al por mayor y menor		Construcción		Sector público		Transporte y almacenamiento		Actividades de alojamiento		Total
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
Muy frecuentemente	76	41%	22	37%	17	45%	5	13%	10	33%	2	13%	1	10%	133
Frecuentemente	45	24%	28	47%	14	37%	23	61%	17	57%	10	67%	7	70%	144
Ocasionalmente	60	33%	10	17%	7	18%	9	24%	2	7%	2	13%	2	20%	92
Raramente	2	1%	0	0%	0	0%	1	3%	1	3%	1	7%	0	0%	5
Nunca	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
Total	184	100%	60	100%	38	100%	38	100%	30	100%	15	100%	10	100%	375

Fuente: Empresas encuestadas del cantón Guano, 2022.

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

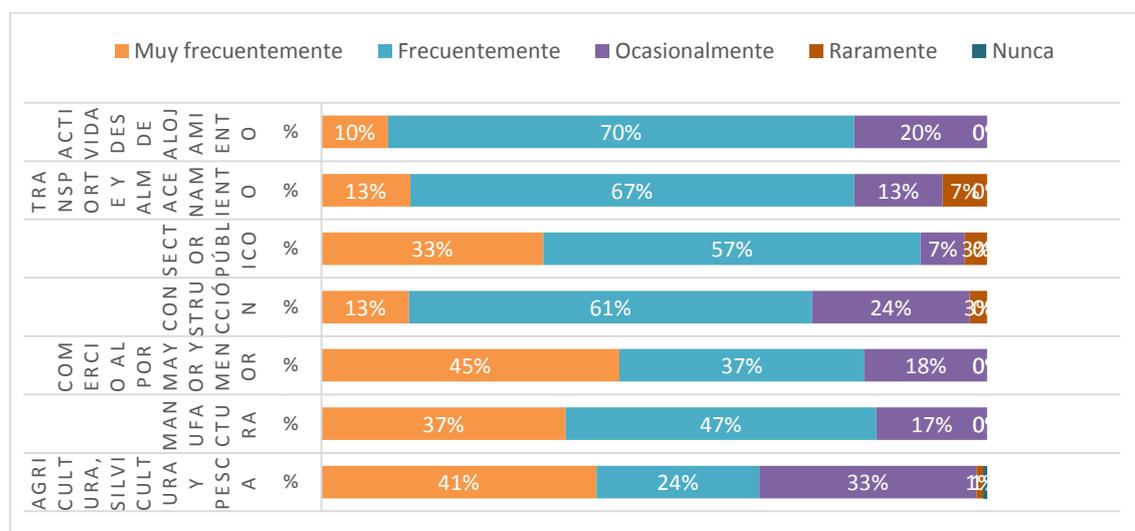


Ilustración 4-8: Preferencia a proveedores que demuestran compromiso con el medio ambiente

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

Análisis: Al identificar la preferencia que se da a proveedores que demuestran compromiso con el medio ambiente el 45% de las empresas dedicadas al comercio, el 41% al sector de agricultura, el 37% al de manufactura, el 33% al sector público, el 13% al de construcción y transporte y el 10% a de alojamiento, responden que, muy frecuentemente trabajan con este tipo de proveedores.

Mientras que frecuentemente responden el 70% de las empresas del sector de alojamiento, el 67% del sector de transporte, el 61% de construcción, el 57% del sector público, el 47% de manufactura, el 37% dedicadas al comercio y el 24% del sector de la agricultura.

Finalmente, rara vez lo hacen, en un 33% las empresas de agricultura, el 24% las de construcción, 20% las de alojamiento, 18% las de comercio y 17% las de manufactura.

Interpretación: Se conoce que 1 empresa no da preferencia a proveedores que demuestren RSE en la adquisición de sus productos, lo que indica la falta de difusión con respecto a las oportunidades de crear convenios con empresas RSE. En un entorno altamente competitivo, aumentar la relevancia y el poder operativo de la RSE requiere la creación de alianzas entre los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil para promover la sinergia de trabajo entre las diferentes partes. La creación y el fortalecimiento de estas relaciones, a su vez, contribuye a la creación de un entorno socioeconómico más unificado.

4.1.3. Desempeño Social

4.1.3.1. Desempeño social laboral

1. ¿Se toma acciones para la selección y vinculación del personal acorde con las exigencias legales, evitando situaciones de discriminación?

Tabla 4-9: Acciones para la selección y vinculación del personal

Respuesta	Agricultura, silvicultura y pesca		Manufactura		Comercio por mayor y menor		Construcción		Sector público		Transporte y almacenamiento		Actividades de alojamiento		Total
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
Siempre	95	52%	32	53%	25	66%	16	42%	8	27%	6	40%	1	10%	183
Casi siempre	71	39%	24	40%	11	29%	22	58%	22	73%	9	60%	8	80%	167
Alguna vez	16	9%	4	7%	2	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	22
Casi nunca	2	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	10%	1
Total	184	100%	60	100%	38	100%	38	100%	30	100%	15	100%	10	100%	375

Fuente: Empresas encuestadas del cantón Guano, 2022.

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

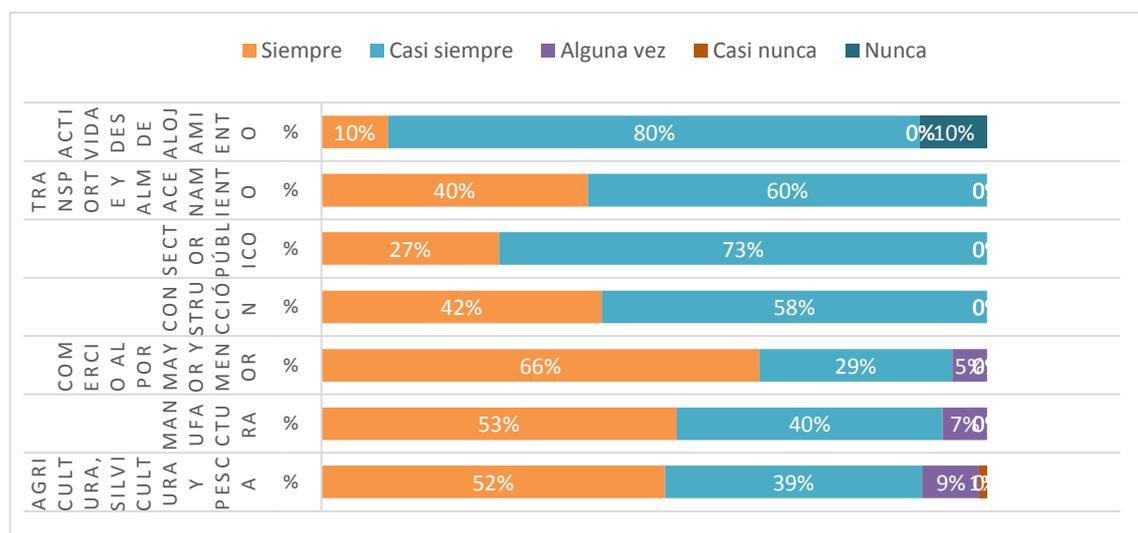


Ilustración 4-9: Acciones para la selección y vinculación del personal

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

Análisis: El 66% de los encuestados pertenecientes al sector de comercio, el 53% al de manufactura, el 52% al de agricultura, el 42% al de construcción, el 40% al de transporte, el 27% al sector público y el 10% al de alojamiento manifiestan que siempre toman acciones para la selección y vinculación del personal acorde con las exigencias legales, evitando situaciones de discriminación.

Así también, comentan que casi siempre se considera este tipo de acciones, en un 80% el sector de alojamiento, el 73% el sector público, el 60% el de transporte, el 58% de construcción, el 40% de manufactura, el 39% de agricultura y el 29% de comercio.

Mientras que algunas veces cumplen con la selección y vinculación del personal acorde con las exigencias legales en un 9% el sector de agricultura, el 7% el sector manufacturero y el 5 % el sector comercial. Finalmente se identifica que el 10% de las empresas de alojamiento no cumplen con este tipo de acciones.

Interpretación: Se identifica que 3 empresas no aplican acciones para selección y vinculación del personal lo que indica que no se cumple con las obligaciones laborales exigidas por la ley. En el escenario actual, las personas se han configurado como uno de los activos más importantes de las empresas, dados los factores de competitividad imperantes, pues de las capacidades de los colaboradores depende el alcance de los estándares requeridos para la sostenibilidad de la organización en todo sentido.

2. ¿Se asegura el cumplimiento de las condiciones de trabajo exigidas legalmente que incluyan salarios adecuados, jornada laboral, pagos de horas extra, vacaciones, licencia de maternidad?

Tabla 4-10: Cumplimiento de las condiciones de trabajo para sus empleados exigidas legalmente

Respuesta	Agricultura, silvicultura y pesca		Manufactura		Comercio al por mayor y menor		Construcción		Sector público		Transporte y almacenamiento		Actividades de alojamiento		Total
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
Siempre	73	40%	28	47%	19	50%	8	21%	4	13%	0	0%	0	0%	132
Casi siempre	89	48%	22	37%	12	32%	24	63%	2	73%	9	60%	7	70%	185
Alguna vez	22	12%	10	17%	7	18%	6	16%	4	13%	6	40%	2	20%	57
Casi nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	10%	1
Total	184	100%	60	100%	38	100%	38	100%	30	100%	15	100%	10	100%	375

Fuente: Empresas encuestadas del cantón Guano, 2022.

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

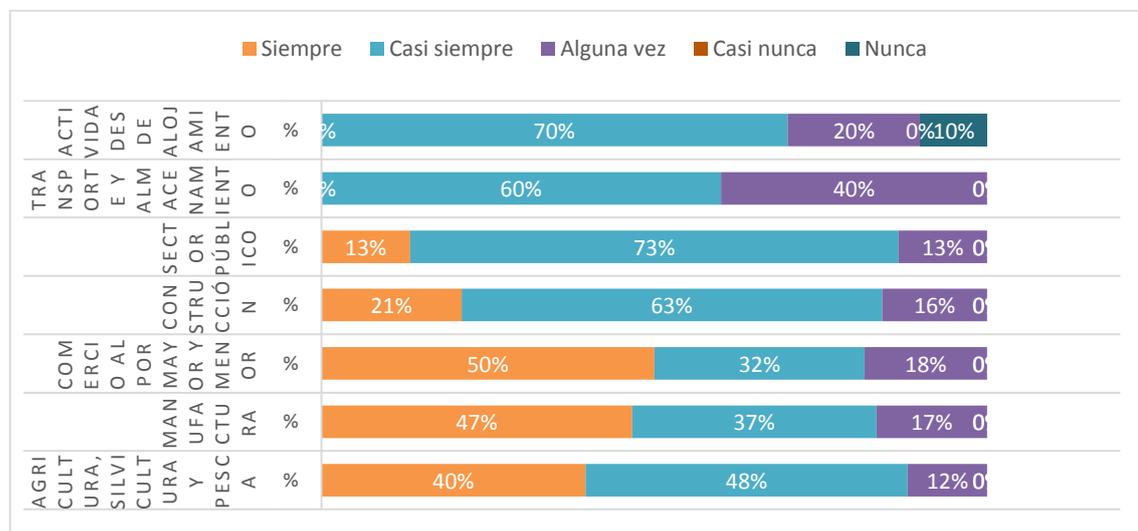


Ilustración 4-10: Cumplimiento de las condiciones de trabajo para sus empleados exigidas legalmente

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

Análisis: El 50% de las empresas dedicadas al comercio, el 47% dedicadas a la manufactura, el 40% a la agricultura, el 21% a la construcción y el 13% al sector público, comentan que, siempre aseguran el cumplimiento de las condiciones de trabajo exigidas legalmente que incluyan salarios adecuados, jornada laboral, pagos de horas extra, vacaciones, licencia de maternidad.

Mientras que, casi siempre lo hace el 73% de las empresas del sector público, el 70% de las empresas de alojamiento, el 63% de las empresas de construcción, el 60% de las empresas de transporte, el 48% las de agricultura y 32% las de comercio. Así también, el 10% de las empresas de alojamiento no cumplen con estas condiciones.

Interpretación: Se evidencia que 1 empresa no cumple con las condiciones laborales exigidas por la ley lo que provoca inestabilidad empresarial. Las empresas exitosas han logrado integrar las preocupaciones de este grupo de interés a las operaciones y estrategias de la organización, a través de los beneficios sociales, el desarrollo profesional, la flexibilización laboral, entre otros.

3. ¿Se ejecuta acciones de promoción, formación y capacitación de los trabajadores?

Tabla 4-11: Acciones de promoción, formación y capacitación de los trabajadores

Respuesta	Agricultura, silvicultura y pesca		Manufactura		Comercio al por mayor y menor		Construcción		Sector público		Transporte y almacenamiento		Actividades de alojamiento		Total
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
Siempre	102	55%	24	40%	6	16%	4	11%	4	13%	0	0%	0	0%	140
Casi siempre	49	27%	18	30%	17	45%	21	55%	18	60%	8	53%	2	20%	133
Alguna vez	31	17%	17	28%	12	32%	12	32%	6	20%	6	40%	4	40%	88
Casi nunca	2	1%	1	2%	3	8%	1	3%	2	7%	1	7%	3	30%	13
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	10%	1
Total	184	100%	60	100%	38	100%	38	100%	30	100%	15	100%	10	100%	375

Fuente: Empresas encuestadas del cantón Guano, 2022.

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

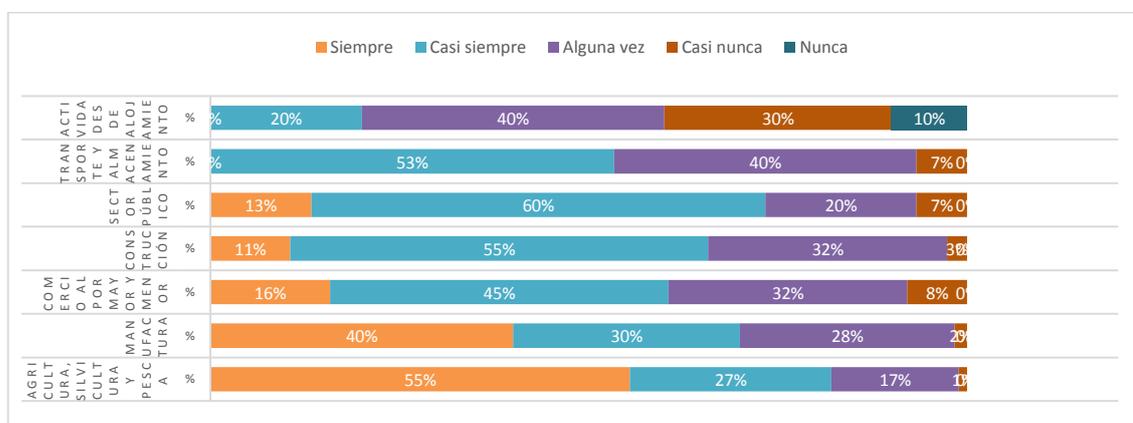


Ilustración 4-11: Acciones de promoción, formación y capacitación de los trabajadores

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

Análisis: El 55% de las empresas del sector de agricultura, el 40% del sector manufacturero, el 16% del sector comercial, el 13% del sector público y el 11% del sector de la construcción, comentan que, siempre, ejecuta acciones de promoción, formación y capacitación de los trabajadores. Seguidamente, comentan que, casi siempre los hacen en un 60% las empresas del sector público, el 55% del sector de la construcción, el 53% del sector de transporte, el 30% del sector de manufactura, el 27% de agricultura y el 20% del sector de alojamiento.

Finalmente, solo el 10% del sector de alojamiento nunca consideran estas acciones.

Interpretación: Se identifica que 14 empresas muestran desinterés en las acciones de formación capacitación de sus empleados, lo indica la necesidad de implementar un sistema de gestión de recursos humanos la cual sirva de guía para la correcta administración del talento humano.

4.1.3.2. Desempeño social derechos humanos

1. ¿Se lleva a cabo procedimiento de selección y contratación de proveedores, contratistas o distribuidores con base en el respeto a los derechos humanos?

Tabla 4-12: Se elige proveedores o distribuidores con base en el respeto a los derechos humanos

Respuesta	Agricultura, silvicultura y pesca		Manufatura		Comercio al por mayor y menor		Construcción		Sector público		Transporte y almacenamiento		Actividades de alojamiento		Total
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
Muy frecuentemente	34	18%	4	7%	5	13%	5	13%	4	13%	0	0%	0	0%	52
Frecuentemente	54	29%	2	3%	4	11%	8	21%	5	17%	3	20%	2	20%	78
Ocasionalmente	96	52%	54	90%	26	68%	22	58%	9	63%	11	73%	7	70%	235
Raramente	0	0%	0	0%	2	5%	3	8%	2	7%	1	7%	1	10%	9
Nunca	0	0%	0	0%	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
Total	184	100%	60	100%	38	100%	38	100%	30	100%	15	100%	10	100%	375

Fuente: Empresas encuestadas del cantón Guano

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

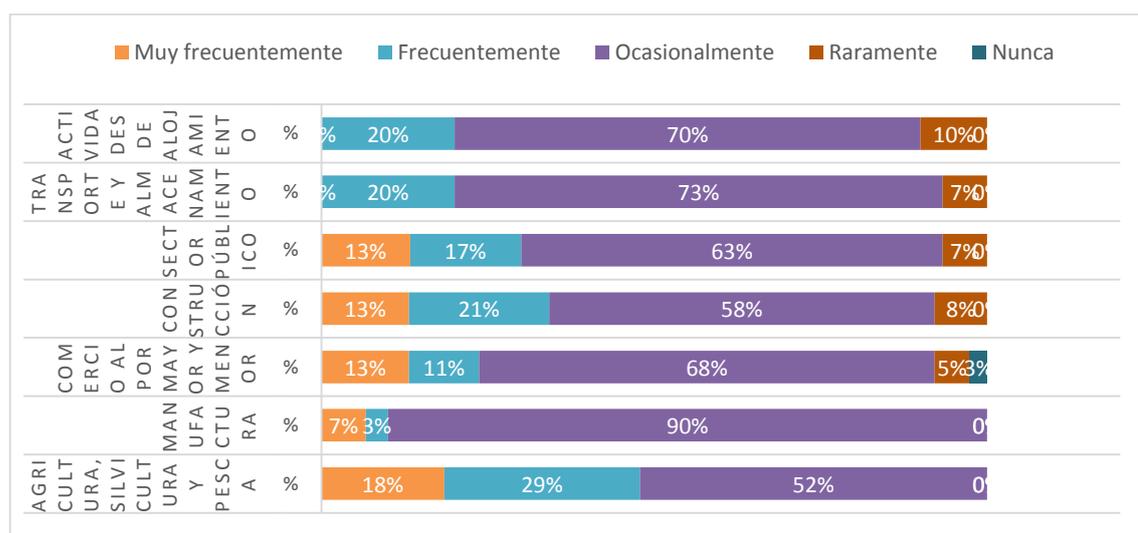


Ilustración 4-12: Se elige proveedores o distribuidores con base en el respeto a los derechos humanos

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

Análisis: Al indagar acerca de la elección de proveedores, contratistas o distribuidores con base en el respeto a los derechos humanos, el 90% de empresas del sector de manufactura, el 73% el sector de transporte, el 70% el sector de alojamiento, el 68% del sector comercial, el 63% del sector público, el 58% del sector de construcción y el 52% del sector de agricultura responden que ocasionalmente se utiliza este procedimiento.

Mientras que el 29% perteneciente al sector de agricultura, el 21% al sector de la construcción, 20% del sector de alojamiento y transporte, el 17% al sector público y el 11% al sector del comercio, responden que frecuentemente aplican este proceso de selección de proveedores. Finalmente, el 3% manifiesta nunca se elige proveedores o distribuidores con base en el respeto a los derechos humanos.

Interpretación: Se conoce que 10 empresas no manejan normas básicas destinadas a garantizar la dignidad e igualdad de todas las personas sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua o cualquier otra condición al momento de elegir sus proveedores.

2. ¿Se realiza procesos de evaluación que determine si se está respetando los derechos humanos en sus decisiones, en su publicidad y o servicios en general?

Tabla 4-13: Procesos de evaluación que determine si se está respetando los derechos humanos

7	Agricultura, silvicultura y pesca		Manufatura		Comercio al por mayor y menor		Construcción		Sector público		Transporte y almacenamiento		Actividades de alojamiento		Total
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
Muy frecuentemente	83	45%	26	43%	15	39%	8	21%	0	0%	7	47%	6	60%	145
Frecuentemente	33	18%	12	20%	16	42%	22	58%	16	53%	5	33%	2	20%	106
Ocasionalmente	64	35%	19	32%	5	13%	7	18%	11	37%	2	13%	1	10%	109
Raramente	4	2%	3	5%	2	5%	1	3%	2	7%	1	7%	1	10%	14
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%	0	0%	0	0%	1
Total	184	100%	60	100%	38	100%	38	100%	30	100%	15	100%	10	100%	375

Fuente: Empresas encuestadas del cantón Guano, 2022.

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

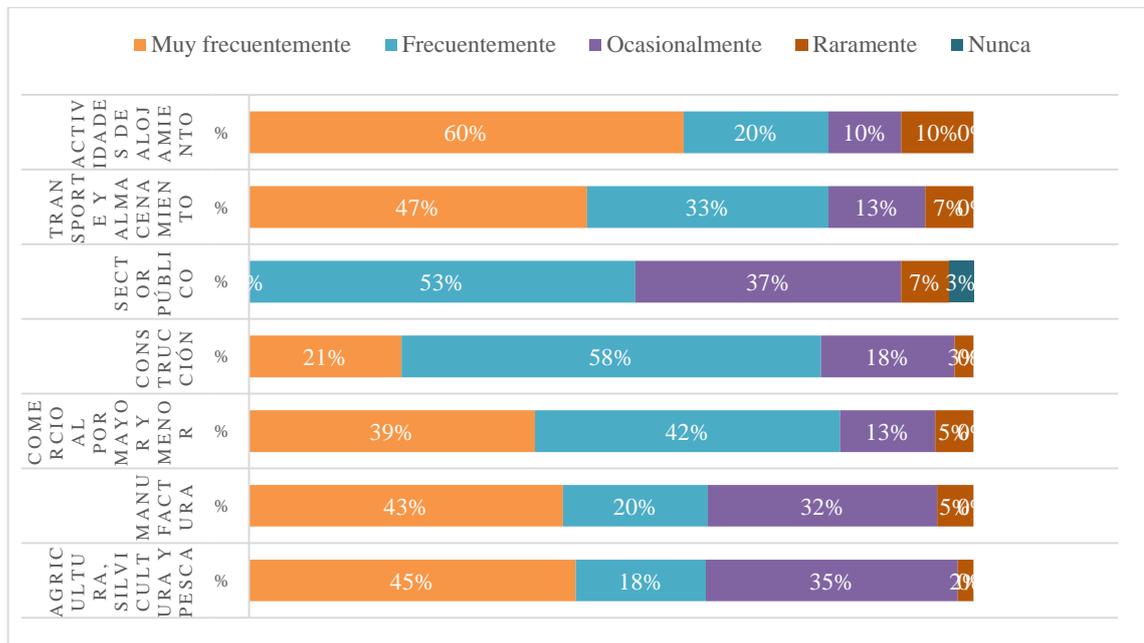


Ilustración 4-13: Procesos de evaluación que determine si se está respetando los derechos humanos

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

Análisis: De los representantes de cada empresa evaluada el 60% del sector de alojamiento, el 47% del sector de transporte, el 45% de agricultura, el 43% de manufactura, el 39% del sector comercial y el 21% del sector de construcción manifiestan que muy frecuentemente realizan procesos de evaluación que determine si se está respetando los derechos humanos en sus decisiones, en su publicidad y o servicios en general.

Mientras que frecuentemente realiza este tipo de procesos el 58% del sector de la construcción, el 53% del sector público, el 42% del sector comercial, el 33% del sector de transporte, el 20% del sector de manufactura y alojamiento y el 18% del sector de agricultura. Considerando que rara vez en su mayoría lo hace el 10% el sector de alojamiento, el 7% el sector de transporte y el sector público. Finalmente, el 3% de las empresas del sector público no consideran este tipo de procesos de evaluación.

Interpretación: Se identifica que 15 empresas rara vez manejan procesos de evaluación que determine el manejo adecuado de los derechos humanos. Tanto los Derechos Humanos como la RSE son una exigencia ética; mientras esta refleja la necesidad de contribuir al desarrollo sostenible, los Derechos Humanos simbolizan un firme compromiso con el respeto y la protección de la libertad, el bienestar y la dignidad; de aquí su evidente complementariedad.

3. ¿Se lleva a cabo procesos para evaluación de riesgos de los servicios o productos, garantizando la seguridad en el diseño y componentes utilizados, libres de materiales tóxicos y eficientes en el uso?

Tabla 4-14: Se realiza procesos para evaluación de riesgos de los servicios o productos

Respuesta	Agricultura, silvicultura y pesca		Manufactura		Comercio al por mayor y menor		Construcción		Sector público		Transporte y almacenamiento		Actividades de alojamiento		Total
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
Muy frecuentemente	33	18%	13	22%	8	21%	9	24%	4	13%	5	33%	6	60%	78
Frecuentemente	94	51%	29	48%	16	42%	22	58%	16	53%	8	53%	3	30%	188
Ocasionalmente	55	30%	12	20%	12	32%	6	16%	8	27%	1	7%	0	0%	94
Raramente	2	1%	6	10%	1	3%	1	3%	2	7%	1	7%	1	10%	14
Nunca	0	0%	0	0%	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
Total	184	100%	60	100%	38	100%	38	100%	30	100%	15	100%	10	100%	375

Fuente: Empresas encuestadas del cantón Guano

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

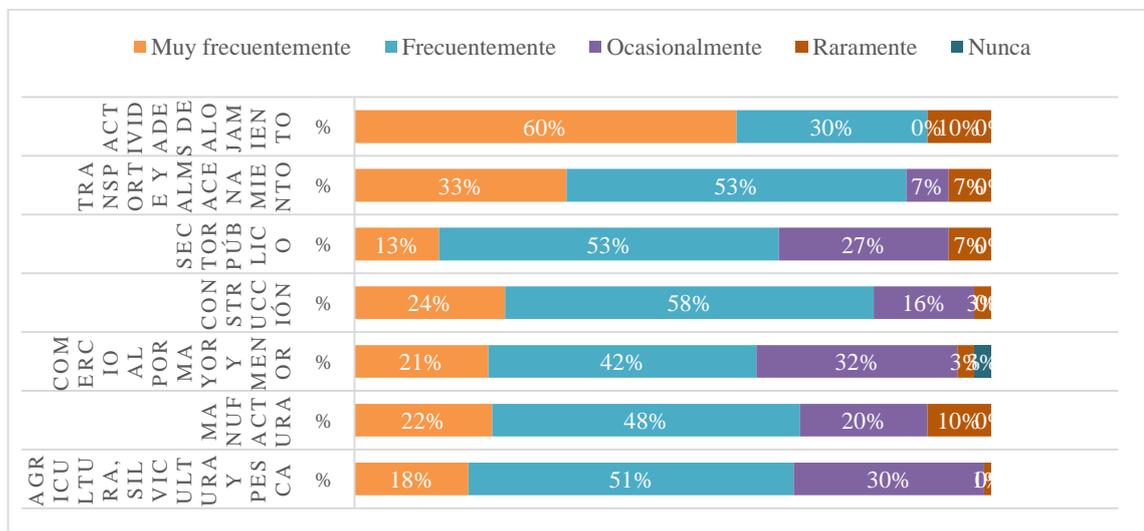


Ilustración 4-14: Se realiza procesos para evaluación de riesgos de los servicios o productos

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

Análisis: El 60% representando por el sector de alojamiento, el 33% al sector de transporte, el 24% al sector de construcción, el 22% al sector de manufactura, el 21% al sector comercial, el 18% al sector de agricultura y el 13% al sector público manifiestan que muy frecuentemente se lleva a cabo procesos para evaluación de riesgos de los servicios o productos, garantizando la seguridad en el diseño y componentes utilizados, libres de materiales tóxicos y eficientes en el uso.

Mientras que frecuentemente se realiza estos procesos, en un 58% en el sector de la construcción el 53% en el sector público y de transporte, el 51% en el sector de agricultura, el 48% en el sector de manufactura y el 42% en el sector comercial. Se considera también que raramente lo aplica en un 10% las empresas de alojamiento y manufactura, el 7% las de transporte y el sector público.

Interpretación: Se conoce que 1 empresa no maneja una producción responsable en la elaboración de bienes o servicios, lo que impide que el negocio pueda lidiar con los peligros y riesgos asociados con la producción, manejo y gestión de agentes químicos en sus operaciones.

4.1.3.3. *Desempeño social con la comunidad y anticorrupción*

1. ¿Se busca identificar las necesidades, priorizar y asignar recursos para la realización de proyectos sociales en acuerdo con la comunidad?

Tabla 4-15: Se identifica las necesidades de la comunidad para ejecutar proyectos sociales

Respuesta	Agricultura, silvicultura y pesca		Manufatura		Comercio al por mayor y menor		Construcción		Sector público		Transporte y almacenamiento		Actividades de alojamiento		Total
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
Muy frecuentemente	33	18%	13	22%	9	24%	10	26%	4	13%	2	13%	0	0%	71
Frecuentemente	79	43%	29	48%	16	42%	16	42%	11	37%	6	40%	3	30%	160
Ocasionalmente	64	35%	14	23%	9	24%	10	26%	11	37%	3	20%	4	40%	115
Raramente	7	4%	4	7%	4	11%	2	5%	3	10%	4	27%	3	30%	27
Nunca	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%	0	0%	0	0%	2
Total	184	100%	60	100%	38	100%	38	100%	30	100%	15	100%	10	100%	375

Fuente: Empresas encuestadas del cantón Guano, 2022.

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

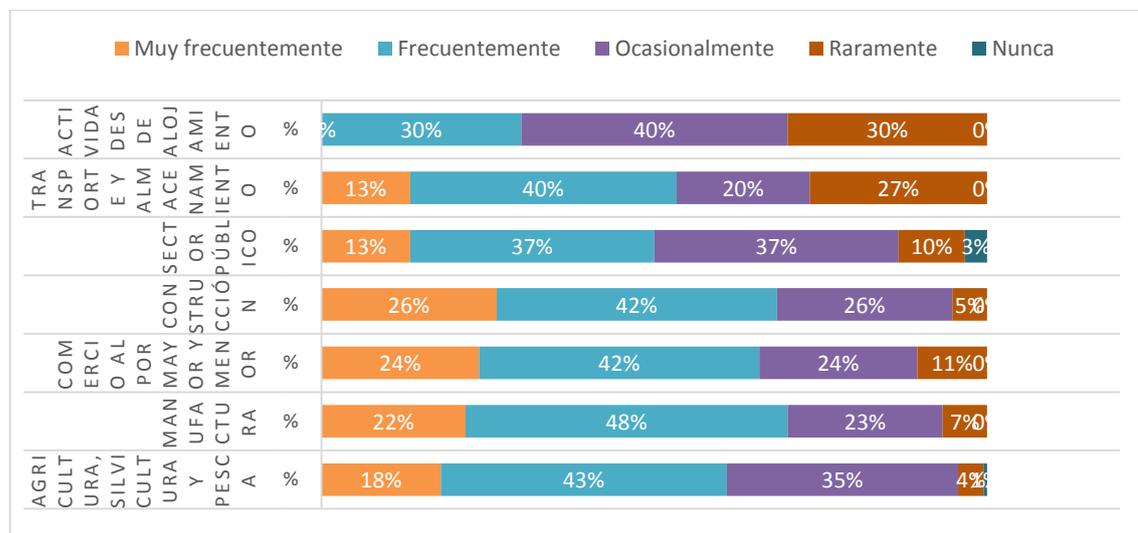


Ilustración 4-15: Se identifica las necesidades de la comunidad para ejecutar proyectos sociales

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

Análisis: Al analizar la identificación de las necesidades de la comunidad para ejecutar proyectos sociales, comentan que lo hacen muy frecuentemente en un 26% las de construcción, el 24% las de comercio, el 22% las de manufactura, el 18% las de agricultura y el 13% las de transporte y sector público. Mientras que el 48% de las empresas de manufactura, el 43% de las de agricultura, el 42% de las de comercio y construcción, el 40% de las de transporte y el 37% de las del sector público y alojamiento lo hacen frecuentemente.

Ocasionalmente lo ejecutan en un 40% las empresas de alojamiento, el 37% las del sector público, el 35% las de agricultura y el 26% las de construcción. Finalmente, el 3% de las empresas de del sector público no lo aplican proyectos comunitarios.

Interpretación: Se identifica que 2 Empresas no ejecutan evaluaciones periódicas para conocer las necesidades de la comunidad en la elaboración de proyectos sociales por lo que carece de propuestas para satisfacer necesidades sociales y cambiar las condiciones de vida de las personas.

2. ¿Cuenta con canales de comunicación adecuados para identificar y corregir riesgos y situaciones de corrupción?

Tabla 4-16: Canales de comunicación para identificar y corregir situaciones de corrupción

Respuesta	Agricultura, silvicultura y pesca		Manufatura		Comercio al por mayor y menor		Construcción		Sector público		Transporte y almacenamiento		Actividades de alojamiento		Total
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
Siempre	104	57%	33	55%	19	50%	2	71%	12	40%	6	40%	7	70%	208
Casi siempre	25	14%	15	25%	7	18%	5	13%	10	33%	8	53%	3	30%	73
Algunas veces	55	30%	12	20%	12	32%	6	16%	8	27%	1	7%	0	0%	94
Casi nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
Total	184	100%	60	100%	38	100%	3	100%	30	100%	15	100%	10	100%	375

Fuente: Empresas encuestadas del cantón Guano, 2022.

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022

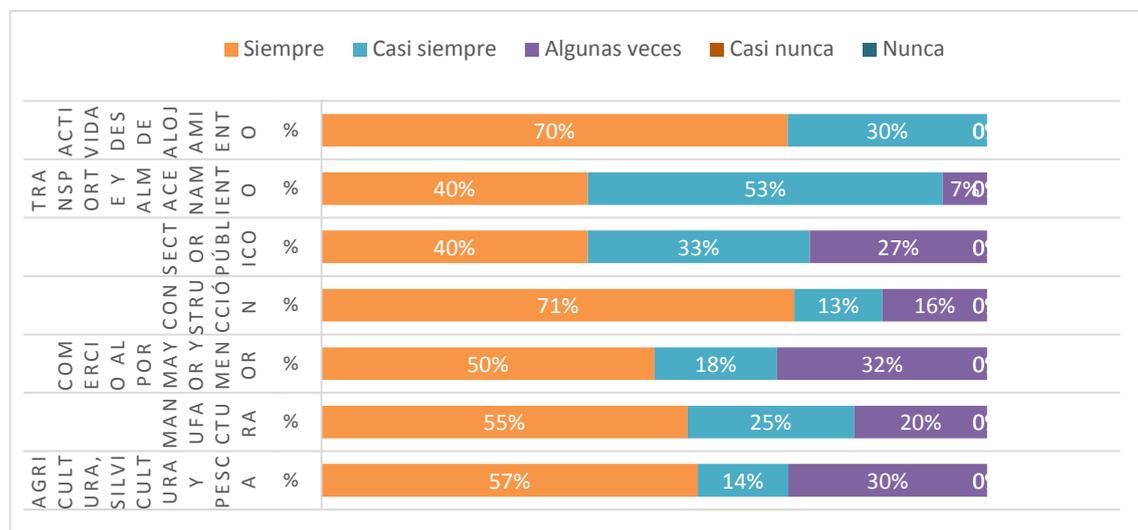


Ilustración 4-16: Canales de comunicación para identificar y corregir situaciones de corrupción

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

Análisis: El 71% de las empresas del sector de construcción, el 70% de las del sector de alojamiento, el 57% del sector de agricultura, el 55% del sector de manufactura, el 50% del sector comercial, el 40% del sector público y de transporte responden que siempre manejan canales de comunicación adecuados para identificar y corregir riesgos y situaciones de corrupción. Así también el 32% de las empresas comerciales, el 30% de las empresas de agricultura, el 27% de las empresas del sector público, el 20% de las empresas manufactureras y el 16% de las empresas de construcción, manifiestan que algunas veces usan ciertos canales de comunicación para corregir errores y situaciones de corrupción.

Interpretación: El mayor porcentaje de las empresas encuestadas menciona aplicar canales de comunicación para identificar y corregir situaciones de corrupción, mientras que 94 empresas, siendo un número significativo comentan que algunas veces usan este tipo de canales de comunicación dentro de su empresa.

4.1.3.4. Desempeño social con los clientes

1. ¿Existen mecanismos que garantice la oferta de productos o servicios seguros para los clientes, usuarios y/o consumidores?

Tabla 4-17: Mecanismos que garantizan la oferta de productos o servicios seguros

Respuesta	Agricultura, silvicultura y pesca		Manufactura		Comercio al por mayor y menor		Construcción		Sector público		Transporte y almacenamiento		Actividades de alojamiento		Total
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
Siempre	114	62%	60	100%	38	100%	38	100%	8	60%	12	80%	7	70%	287
Casi siempre	70	38%	0	0%	0	0%	0	0%	2	40%	3	20%	3	30%	88
Algunas veces	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
Casi nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
Total	184	100%	60	100%	38	100%	38	100%	30	100%	15	100%	10	100%	375

Fuente: Empresas encuestadas del cantón Guano, 2022.

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

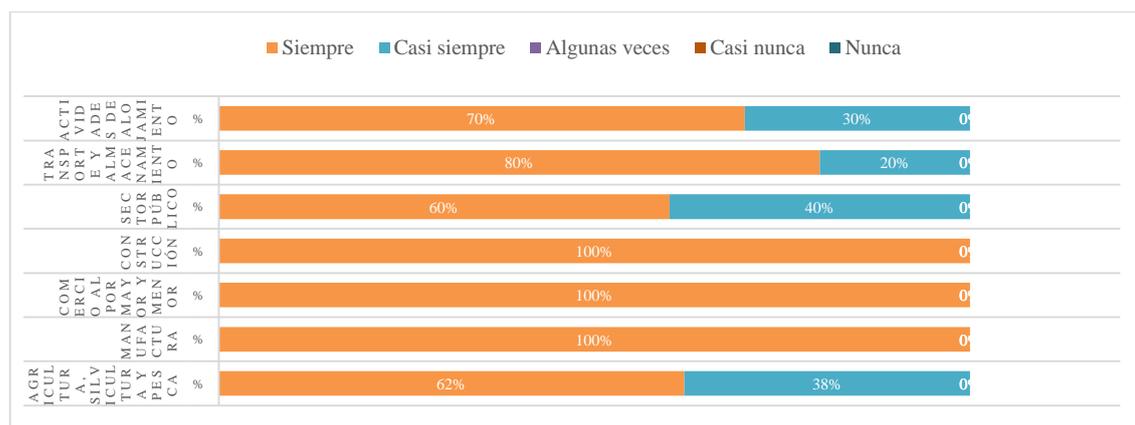


Ilustración 4-17: Mecanismos que garantizan la oferta de productos o servicios seguros

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022

Análisis: El 100% de las empresas del sector comercial, manufacturero y de construcción mencionan que siempre utilizan mecanismos que garantizan la oferta de productos o servicios seguros para los clientes o usuarios, así también siempre lo hacen el 80% de las empresas de transporte, el 70% de las empresas de alojamiento, el 62% de las empresas de agricultura y el 60% de las empresas del sector público. Mientras que casi siempre utilizan estos mecanismos en un 40% las empresas del sector público, el 38% las empresas de agricultura, el 30% las de alojamiento y el 20% las empresas de transporte.

Interpretación: La gran mayoría de las empresas manifiestan que siempre utilizan mecanismos para garantizar la oferta de productos o servicios seguros para el uso o consumo de los clientes o usuarios.

2. ¿Existe una adecuada respuesta a las quejas y reclamos del bien o servicio ofrecido teniendo en cuenta la expectativa de los mismos?

Tabla 4-18: Respuesta a las quejas y reclamos del bien o servicio ofrecido

Respu sta	Agricultura, silvicultura y pesca		Manufactu ra		Comercio al por mayor y menor		Construcci ón		Sector público		Transporte y almacenamie nto		Actividades de alojamiento		Total
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
Siempr e	65	35%	6	10%	6	16%	12	32%	22	73%	4	27%	7	70%	122
Casi siempre	81	44%	32	53%	22	58%	18	47%	4	13%	6	40%	1	10%	164
Alguna s veces	37	20%	22	37%	8	21%	8	21%	4	13%	4	27%	2	20%	85
Casi nunca	1	1%	0	0%	2	5%	0	0%	0	0%	1	7%	0	0%	4
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
Total	184	100%	60	100%	38	100%	38	100%	30	100%	15	100%	10	100%	375

Fuente: Empresas encuestadas del cantón Guano, 2022.

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

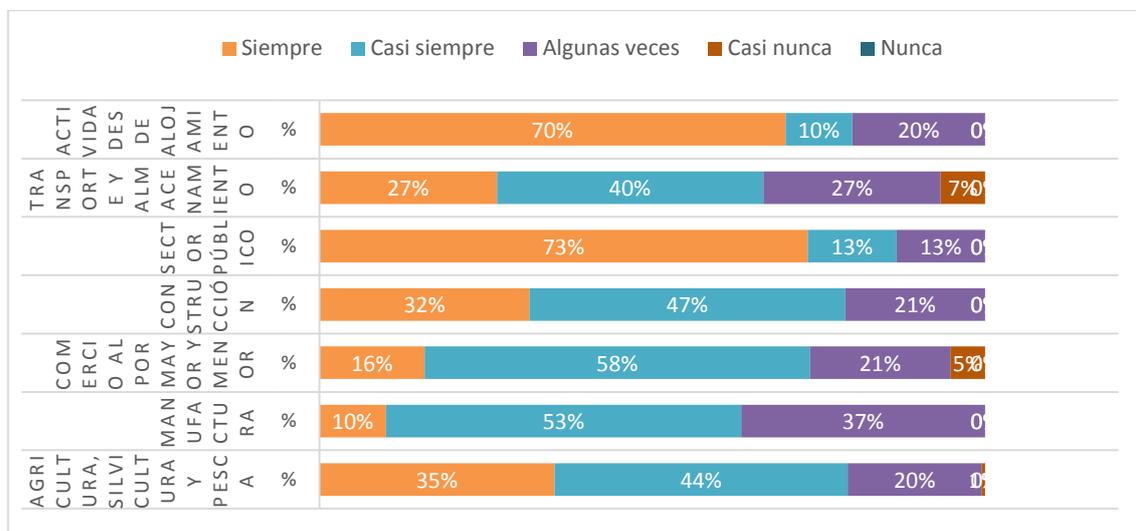


Ilustración 4-18: Respuesta a las quejas y reclamos del bien o servicio ofrecido

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

Análisis: El 73% de las empresas del sector público, el 70% de las empresas de alojamiento, el 35% de las empresas de agricultura, 32% de las empresas de construcción, el 27% de las empresas de transporte y el 16% de las empresas de comercio manifiestan que siempre dan respuesta a las quejas y reclamos del bien o servicio ofrecido por parte de los clientes o consumidores. Así también manifiestan que, Casi siempre prestan atención a quejas o reclamos, en un 58% las empresas comerciales, el 53% las de manufactura, el 47% las de construcción, el 44% las de agricultura, el 40% las de transporte, el 13% las del sector público y el 10% las de alojamiento. Algunas veces mencionan que lo hacen, el 37% las empresas manufactureras, el 27% las de transporte, el 21% las de construcción y comerciales y el 20% las de alojamiento y agricultura.

Interpretación: Se conoce que 4 empresas no dan respuesta a quejas o reclamos realizados por los clientes, esto debido a la falta de canales de información, lo que provoca desconocimiento de aquellas áreas que deben ser mejoradas logrando mayor rentabilidad y productividad.

4.1.4. *Discusión de la encuesta aplicadas a las empresas del cantón Guano*

Se evidencia que el 9% de las empresas dedicada a la actividad de alojamiento no emplea mecanismos, que aseguren las compras a proveedores locales basados en precios, plazos de pagos y entrega justos lo que provoca falta de compromiso e inseguridad en la entrega de lo adquirido. Existe el 9% de empresas que no difunden su información financiera a sus clientes, los inversores necesitan información contable porque están interesados en los beneficios futuros que recibirán al adquirir o poseer un instrumento financiero o de capital. Se identifica que el 38% de las empresas trabajan de manera informal es decir algunas veces cumplen con las obligaciones tributarias y pago de impuestos, lo que conduce a un equilibrio social no óptimo y ocasiona una menor recaudación de impuestos por parte del Estado, esto conlleva a que no se pueda invertir en el desarrollo de infraestructuras y servicios para el cantón. Seguidamente se identifica que hay empresas que no utilizan políticas de contratación y capacitación al personal, esto provoca que se contrate personal sin previa selección y análisis, así también se labora con empleados que no adquieren conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para comunizarse en el entorno laboral.

Se identifica que el 11% de las empresas no realizan acciones de RSE para optimizar recursos lo que provoca que se genere mayores gastos provocando pérdida de liquidez y rentabilidad dentro de la empresa. A demás no utilizan métodos de reciclaje lo que indica la falta de concientización y motivación por el cuidado ambiental del cantón. Se debe incentivar a ser un negocio sustentable con medidas, cultura y valores que permitan su sostenibilidad en el largo plazo, promoviendo la mejora de las condiciones del mercado laboral y el mantenimiento de la producción de bienes.

Se conoce que el 6% de empresas no da preferencia a proveedores que demuestren RSE en la adquisición de sus productos, lo que indica la falta de difusión con respecto a las oportunidades de crear convenios con empresas RSE. En un entorno altamente competitivo, aumentar la relevancia y el poder operativo de la RSE requiere la creación de alianzas entre los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil para promover la sinergia de trabajo entre las diferentes partes. La creación y el fortalecimiento de estas relaciones, a su vez, contribuye a la creación de un entorno socioeconómico más unificado.

Se identifica que el 43% de las empresas no aplican acciones para selección y vinculación del personal lo que indica que no se cumple con las obligaciones laborales exigidas por la ley. En el escenario actual, las personas se han configurado como uno de los activos más importantes de las empresas, dados los factores de competitividad imperantes, pues de las capacidades de los colaboradores depende el alcance de los estándares requeridos para la sostenibilidad de la organización en todo sentido.

Se identifica que el 21% de las Empresas no ejecutan evaluaciones periódicas para conocer las necesidades de la comunidad en la elaboración de proyectos sociales por lo que carece de propuestas para satisfacer necesidades sociales y cambiar las condiciones de vida de las personas.

4.2. Tabulación de las encuestas aplicadas a los habitantes del cantón Guano

GÉNERO

Tabla 4-19: Género

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	86	45%
Masculino	100	52%
Prefiero no decirlo	5	3%
Total	191	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los habitantes del cantón Guano, 2022.

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

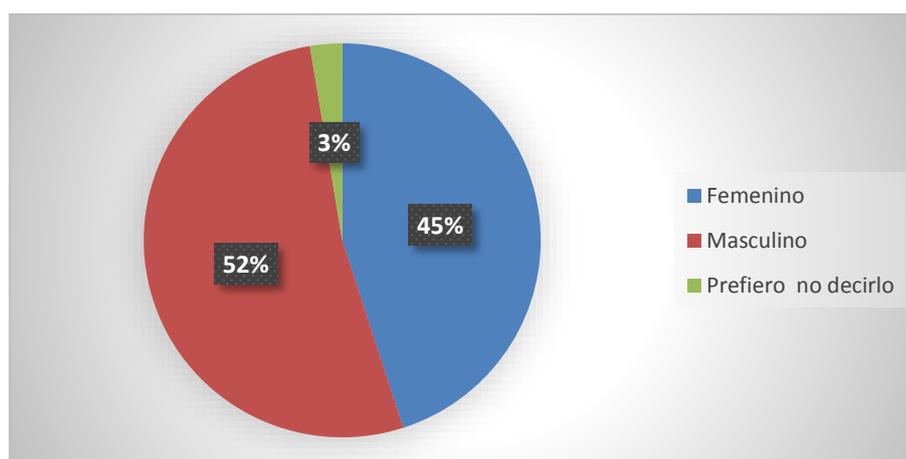


Ilustración 4-19: Género

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

Análisis: El 52% de los habitantes encuestados son de sexo masculino, mientras que el 45% son de sexo femenino y solamente el 3% no prefiere decirlo.

Interpretación: Los datos recolectados en la presente encuesta en su mayoría son de hombres, quienes a base de su perspectiva responden a preguntas relacionadas al manejo de responsabilidad social en las empresas del cantón.

EDAD

Tabla 4-20: Edad de los encuestados

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
15-25 años	51	28%
25-35 años	74	30%
35-45 años	27	19%
45-55 años	27	21%
55 años +	12	2%
TOTAL	191	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los habitantes del cantón Guano, 2022.

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

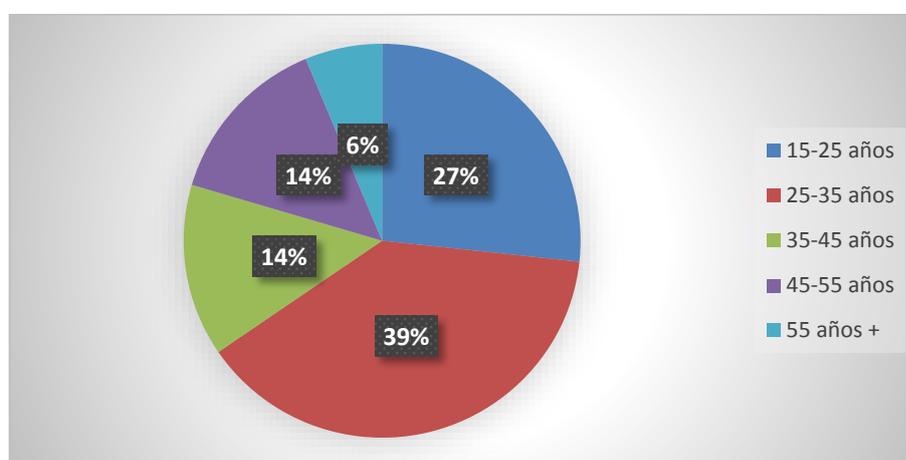


Ilustración 4-20: Edad de los encuestados

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

Análisis: El 39% de los encuestados mencionan tener de 25-35 años de edad, mientras que en un 27% tienen de 15-25 años, el 14% tienen entre 35-45 años y 45-55 años, finalmente con el 6% tienen una edad de 55 años a más.

Interpretación: El mayor porcentaje de los encuestados tienen una edad de 25 a 35 años de edad y en su mayoría son hombres.

1. ¿Ha escuchado usted hablar acerca de la responsabilidad social?

Tabla 4-21: Conocimiento de la responsabilidad social corporativa

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	8%
Casi siempre	39	20%
Algunas veces	92	48%
Casi nunca	38	20%
Nunca	6	3%
TOTAL	191	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los habitantes del cantón Guano, 2022.

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

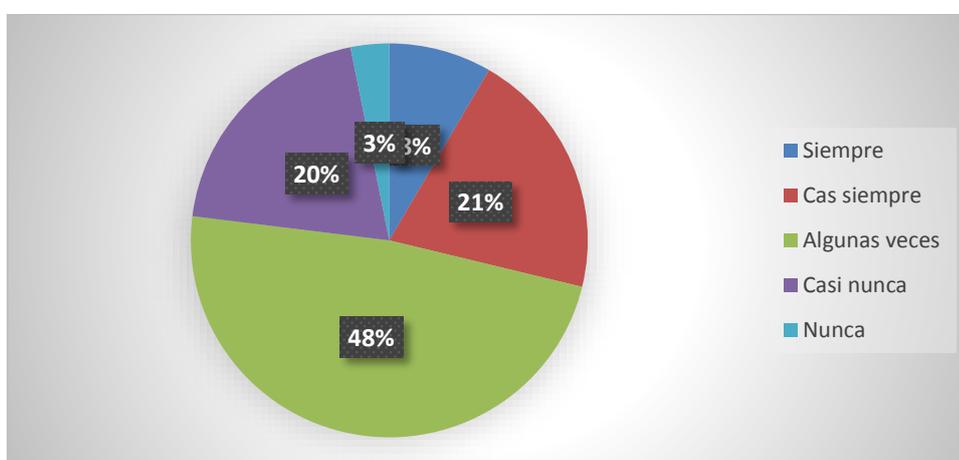


Ilustración 4-21: Conocimiento de la responsabilidad social corporativa

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

Análisis: El 48% de los encuestados mencionan que algunas veces ha escuchado hablar acerca de la responsabilidad social corporativa, mientras que el 21% comenta que casi siempre escucha del tema, el 20% casi nunca, el 8% siempre y el 3% nunca.

Interpretación: Se puede evidenciar que los habitantes del cantón en un 20% casi nunca y el 3% nunca, han escuchado hablar acerca de la responsabilidad social lo que indica que las autoridades deben difundir y concientizar a la población de la necesidad que existe en que organizaciones e individuos se sumen a los esfuerzos por cuidar el medio ambiente y crear sociedades más tolerantes e incluyentes.

2. ¿Usted elegiría a la competencia de la empresa de su preferencia solamente porque ésta aplica políticas de responsabilidad social?

Tabla 4-22: Preferencia a empresas que usan políticas de responsabilidad social corporativa

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	57	30%
De acuerdo	92	48%
Neutro	33	17%
En desacuerdo	7	4%
Totalmente en desacuerdo	2	1%
TOTAL	191	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los habitantes del cantón Guano, 2022.

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

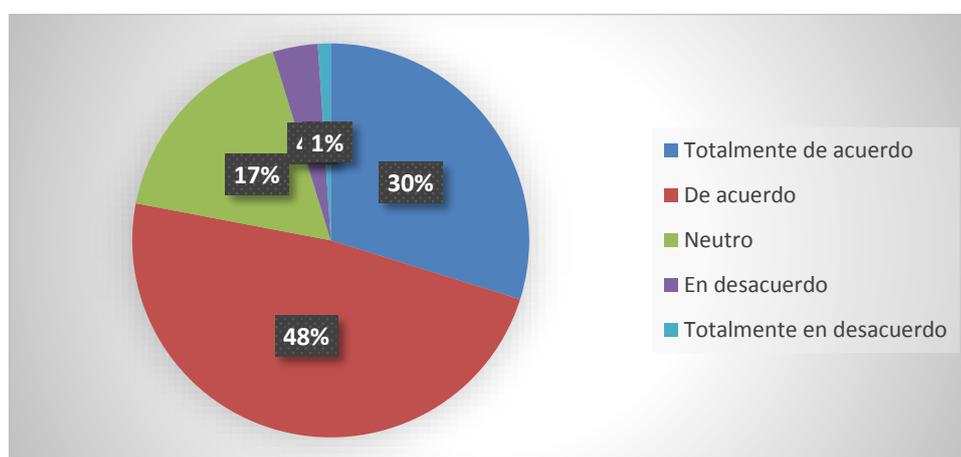


Ilustración 4-22: Preferencia a empresas que usan políticas de responsabilidad social corporativa

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

Análisis: El 48% de los habitantes manifiestan que están dispuestos a cambiar la empresa de su preferencia por empresas que usen políticas de responsabilidad social en su gestión, el 30% está totalmente de acuerdo en cambiarla, mientras que el 17% comentan que no le afectaría para sus adquisiciones si las empresas aplican o no políticas de RSE, el 4% y el 1% comenta estar en desacuerdo, es decir no cambiaría a su empresa por ningún motivo.

Interpretación: El 4% y el 1% siendo la minoría de los encuestados comenta estar en total desacuerdo que se considere las prácticas de responsabilidad social al momento de elegir la empresa donde se adquieren sus productos de preferencia, ya que a más de este tipo de políticas se debería considerar la calidad del producto, precios, atención al cliente, promociones y descuentos que son aspectos que influyen en el poder de adquisición.

3. ¿Con cuál de los siguientes conceptos o ideas asocia usted la responsabilidad social?

Tabla 4-23: Conceptos o ideas que se asocia a la responsabilidad social

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Mejoramiento de la imagen	21	11%
Ayuda a la comunidad	56	29%
Reciclaje	12	6%
Calidad de vida laboral	42	22%
Cuidado del medio ambiente	60	31%
TOTAL	191	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los habitantes del cantón Guano, 2022.

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

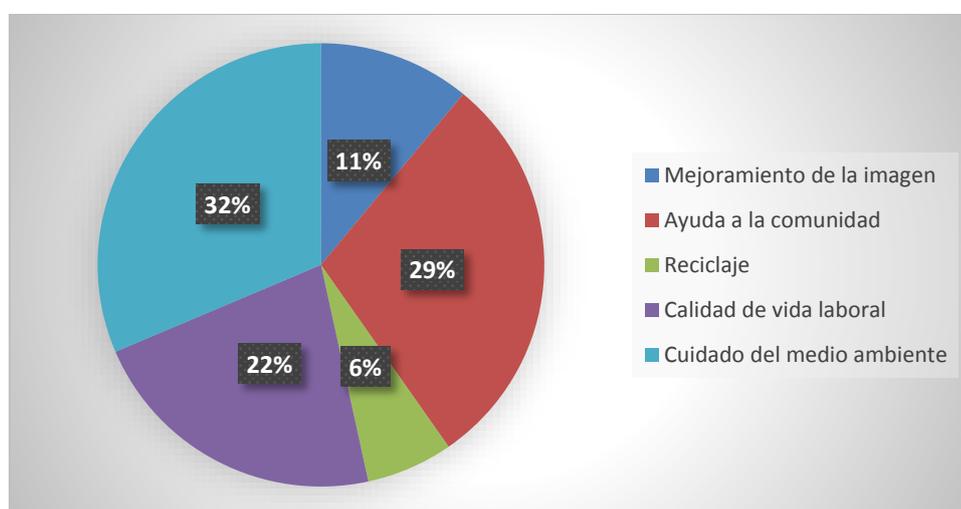


Ilustración 4-23: Conceptos o ideas que se asocia a la responsabilidad social

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

Análisis: El 32% de los habitantes manifiesta que el cuidado al medio ambiente se asocia a la responsabilidad social, el 29% comenta que se relaciona con la ayuda comunitaria, el 22% menciona que se refiere a la calidad de vida laboral, el 11% al mejoramiento de la imagen y el 6% al reciclaje.

Interpretación: Dentro de los conceptos o ideas que se asocian a la responsabilidad social el menor porcentaje de encuestados lo relacionan al cuidado del medio ambiente y al reciclaje. Si bien la idea de responsabilidad social está relacionada con cuestiones éticas y morales, podemos encontrar una comprensión utilitarista de la misma porque se asume que la sociedad se ve afectada por el bienestar de todos los individuos de la sociedad. Si no se practica la responsabilidad social, nos encontramos con la oportunidad de un sinnúmero de conflictos que pueden acabar con la armonía y la convivencia pacífica.

4. Para mejorar la atención al cliente ¿Cuál de los siguientes ítems considera usted se debería practicar en las empresas del cantón para ser socialmente responsables?

Tabla 4-24: Que aspectos deben aplicar las empresas para ser socialmente responsables

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Dar mejor trato a los trabajadores	39	20%
Dar más empleo y mejor sueldo	23	12%
No dañar la naturaleza ni contaminar	40	21%
Ayudar a la comunidad	41	22 %
Mejorar el trato al cliente	48	25%
TOTAL	191	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los habitantes del cantón Guano, 2022.

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

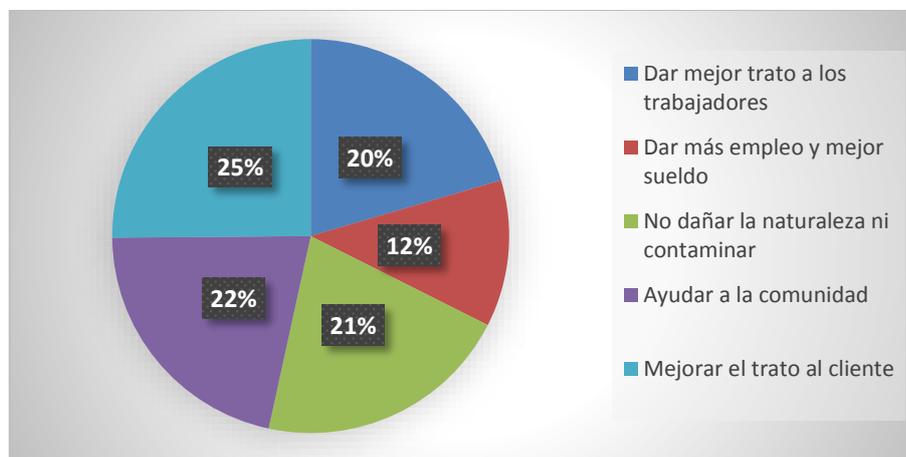


Ilustración 4-24: Que aspectos deben aplicar las empresas para ser socialmente responsables

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

Análisis: El 25% de los encuestados comenta que los aspectos que deben manejar las empresas para ser socialmente responsables son el mejorar el trato al cliente, el 22% menciona que se debe ayudar a la comunidad, el 21% responde que no deben dañar la naturaleza ni contaminarla, el 20% se refiere a dar mejor trato a los trabajadores y el 12% dar más empleo y mejor sueldo.

Interpretación: Dentro de los aspectos que deben aplicar las empresas para ser socialmente responsables la minoría de encuestados manifiesta que se debe dar mejor trato a los trabajadores y dar más empleo y mejor sueldo. Esto indica que las personas admiran las empresas que valoran a sus empleados, además de que las nuevas generaciones claramente prefieren organizaciones social y ambientalmente comprometidas, que promuevan la multiculturalidad y la diversidad.

5. ¿Su preferencia por alguna empresa y/o productos se ve influenciada por la práctica de Responsabilidad Social que esta realiza?

Tabla 4-25: Preferencia por alguna empresa y/o productos se ve influenciada por la práctica RSE

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	33	17%
De acuerdo	98	51%
Neutro	48	25%
En desacuerdo	7	4%
Totalmente en desacuerdo	5	3%
TOTAL	191	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los habitantes del cantón Guano, 2022.

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

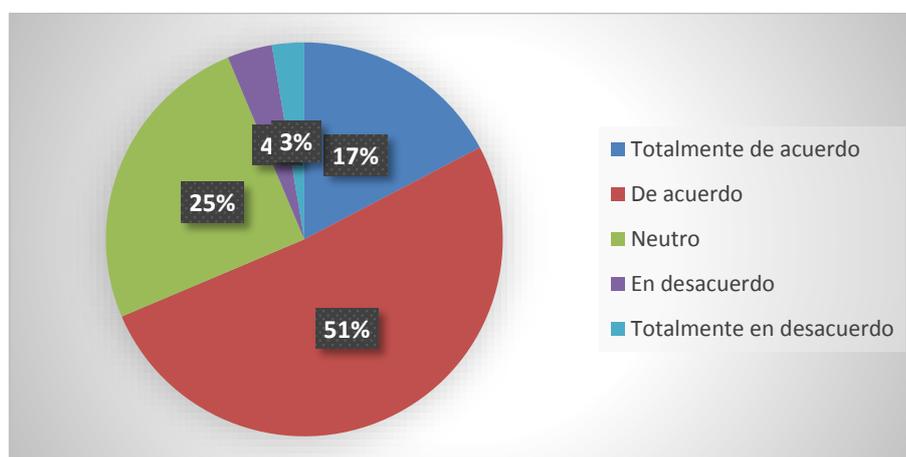


Ilustración 4-25: Preferencia por alguna empresa y/o productos se ve influenciada por la práctica RSE

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

Análisis: El 88% de los habitantes comentan que su preferencia por alguna empresa y/o productos se ve influenciada por la práctica de Responsabilidad Social que esta realiza, el 25% comenta que le es indiferente si aplica o no prácticas de RSE, el 4% menciona que no influye en su adquisición si la empresa es o no socialmente responsable.

Interpretación: El 4% y el 3% de los encuestados están en total desacuerdo con respecto a la preferencia por alguna empresa y/o productos que maneje la RSE, lo que motiva a estos negocios al desinterés en la aplicación de políticas de RSE y seguir trabajando en base a una ausencia de compromiso con la sociedad y el medio ambiente.

6. ¿Las empresas en su mayoría brinda mejoras en beneficio de la comunidad, en el lugar donde está realizando sus actividades?

Tabla 4-26: Las empresas en su mayoría brinda mejoras en beneficio de la comunidad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	6%
Casi siempre	54	28%
Algunas veces	89	47%
Casi nunca	31	16%
Nunca	6	3%
	191	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los habitantes del cantón Guano, 2022.

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

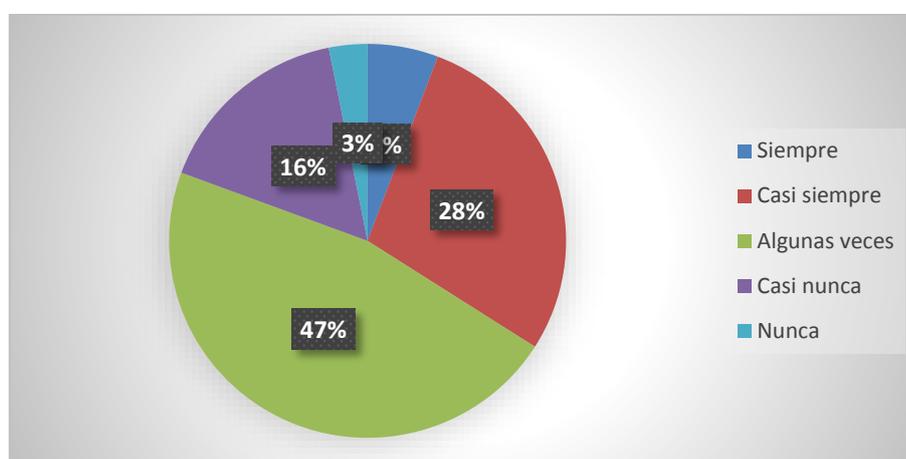


Ilustración 4-26: Las empresas en su mayoría brinda mejoras en beneficio de la comunidad

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

Análisis: El 47% de los encuestados comentan que algunas veces se ha evidenciado que las empresas donde adquiere productos o servicios dentro del cantón Guano brinda mejoras de RSE en beneficio de la comunidad, mientras que el 28% comentan que casi siempre lo hacen, el 16% manifiesta que casi nunca lo hacen y el 3% menciona que nunca.

Interpretación: La minoría de los encuestados siendo un total de 6 personas comentan que las empresas en el cantón Guano nunca brindan mejoras en beneficio de la comunidad, en el lugar donde está realizando sus actividades ya que han sido testigos de la falta de compromiso con el manejo de residuos, agua y energía eléctrica lo que ha provocado contaminación en el sector.

7. ¿Cree que las empresas aplican el proceso de las 3R (reducir, reciclar, reutilizar) al realizar sus actividades?

Tabla 4-27: Las empresas aplican el proceso de las 3R (reducir, reciclar, reutilizar)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	4%
Casi siempre	35	18%
Algunas veces	99	52%
Casi nunca	41	21%
Nunca	9	5%
	191	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los habitantes del cantón Guano, 2022.

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

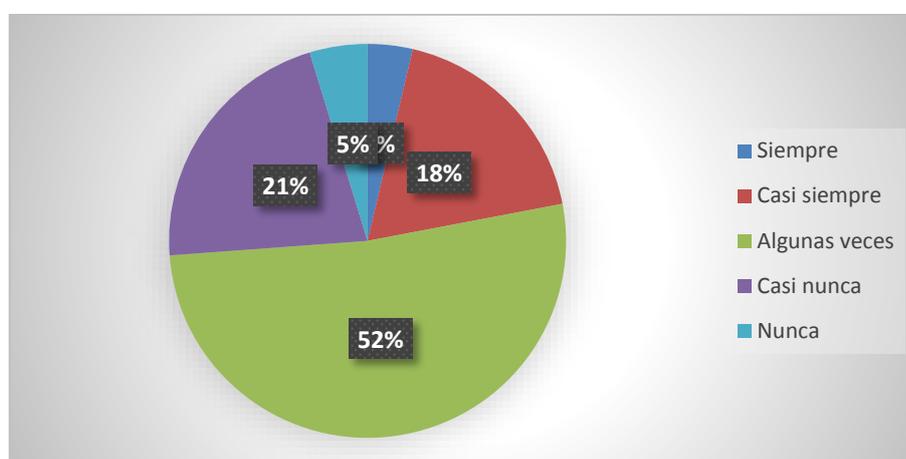


Ilustración 4-27: Las empresas aplican el proceso de las 3R (reducir, reciclar, reutilizar)

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

Análisis: El 52% de los encuestados manifiestan que algunas veces las empresas aplican el proceso de las 3R (reducir, reciclar, reutilizar) al realizar sus actividades, el 21% dicen que casi nunca, el 18% casi siempre y el 5% nunca.

Interpretación: La minoría de los encuestados siendo el 5% manifiesta que nunca las empresas aplican un manejo adecuado de reducir, reciclar y reutilizar lo que indica la falta de capacitación e información de políticas de RSE, esto provoca deterioro del valor reputacional, empeoramiento de la posición competitiva, disminución de la capacidad de generar ingresos o multas y sanciones, contaminación en el entorno y pérdida de clientes en un futuro.

8. ¿Piensa que las empresas manejan políticas de información para dar a conocer a sus clientes y a la comunidad de sus posibles impactos ambientales?

Tabla 4-28: Las empresas usan políticas de información para comunicar sus posibles impactos ambientales

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	4%
Casi siempre	40	21%
Algunas veces	76	40%
Casi nunca	54	28%
Nunca	13	7%
	191	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los habitantes del cantón Guano, 2022.

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

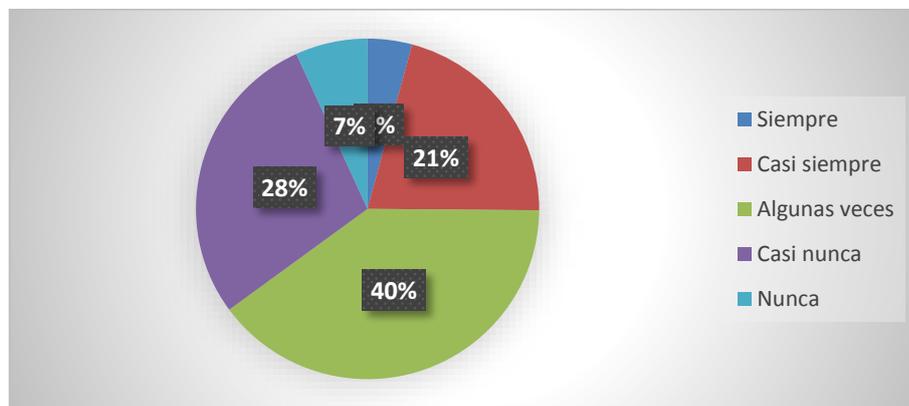


Ilustración 4-28: Las empresas usan políticas de información para comunicar sus posibles impactos ambientales

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

Análisis: El 40% de los encuestados comentan que algunas veces las empresas usan políticas de información para comunicar sus posibles impactos ambientales, el 28% manifiesta que casi nunca lo hacen, el 21% casi siempre lo hacen y el 7% nunca se interesan de este tema.

Interpretación: Siendo la minoría el 7% de los encuestados, comentan que las empresas no manejan políticas de información para dar a conocer a sus clientes y a la comunidad de sus posibles impactos ambientales, por lo cual la comunidad desconoce las prácticas de RSE que maneja la empresa. La comunicación de la RSE es una parte importante de la construcción de relaciones cercanas con las partes interesadas, y hay más de una manera de ganarse su respeto y aceptación.

9. ¿Conoce si las empresas han llevado a cabo proyectos de apoyo social para la comunidad?

Tabla 4-29: Empresas realizan proyectos de apoyo social para la comunidad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	5%
Casi siempre	40	21%
Algunas veces	100	52%
Casi nunca	35	18%
Nunca	6	3%
	191	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los habitantes del cantón Guano, 2022.

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

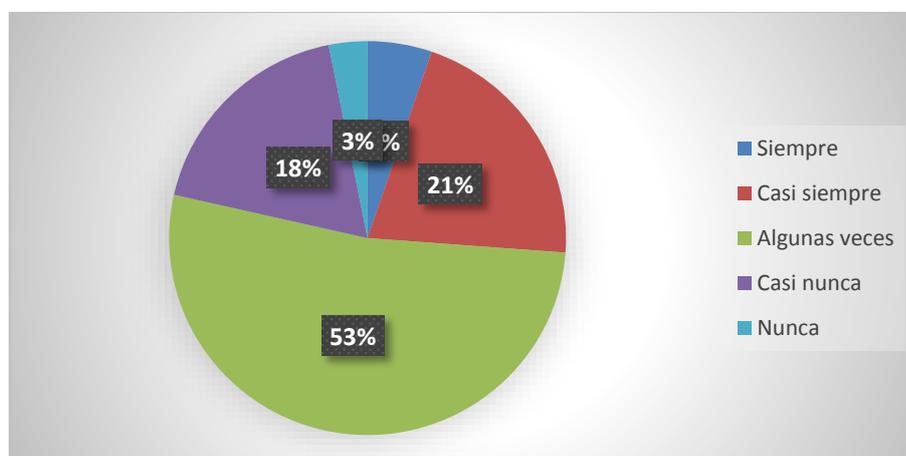


Ilustración 4-29: Empresas realizan proyectos de apoyo social para la comunidad

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

Análisis: Con respecto a empresas que realizan proyectos de apoyo social para la comunidad, el 53% comenta que algunas veces lo aplican, el 21% manifiesta que casi siempre, el 18% dice que casi nunca y el 3% nunca.

Interpretación: El 3% de los encuestados siendo 6 personas mencionan que las empresas no realizan proyectos de apoyo social para la comunidad. Básicamente, no todas las empresas son socialmente responsables, y solo las empresas sostenibles pueden acceder a este “comportamiento corporativo” es decir, aquellos que aumentan su beneficio mejorando el uso de los recursos que previenen daños ambientales (actuales y potenciales) y en última instancia satisfacen las necesidades de la sociedad, incluidos sus empleados. La empresa que promueve o contribuye a proyectos de desarrollo local, generalmente necesita afirmarse ante la sociedad y ser aceptada en el entorno.

10. ¿Las comunidades aledañas donde se ubican las empresas han presentado quejas respecto a las operaciones de la empresa?

Tabla 4-30: Comunidades han presentado quejas con respecto a las operaciones de ciertas empresas

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	5%
Casi siempre	42	22%
Algunas veces	90	47%
Casi nunca	41	21%
Nunca	8	4%
TOTAL	191	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los habitantes del cantón Guano, 2022.

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

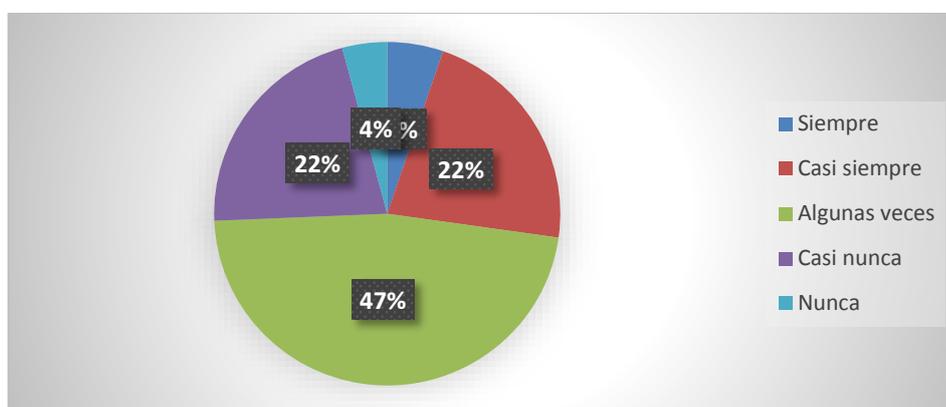


Ilustración 4-30: Comunidades han presentado quejas con respecto a las operaciones de ciertas empresas

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

Análisis: Los encuestados comentan en un 47% que algunas veces las comunidades han presentado quejas con respecto a las operaciones de ciertas empresas, el 22% menciona que casi siempre presentan quejas, el otro 22% dice que casi nunca y el 4% comenta que nunca lo hacen.

Interpretación: Solo el 4% de los encuestados comenta que los sectores aledaños donde se ubican las empresas nunca han presentado quejas con respecto al impacto ambiental, por lo cual las empresas que siguen este camino deben pensar qué significa lograr un desempeño responsable en la sociedad en la que están instaladas. Aunque parece innecesario enfatizar, deben establecer una relación de comunicación efectiva con la comunidad. Esto significa una ruta de ida y vuelta. Por otro lado, se debe investigar qué espera la comunidad del comportamiento responsable, cuáles son sus deseos y necesidades, y en qué medida la empresa como un miembro más de la comunidad puede comunicarse con ella y ayudarla en el proceso de desarrollo.

4.2.1. *Discusión de la encuesta aplicada a los habitantes del cantón Guano*

Se puede evidenciar que los habitantes del cantón en un 20% casi nunca y el 3% nunca, han escuchado hablar acerca de la responsabilidad social lo que indica que las autoridades deben difundir y concientizar a la población de la necesidad que existe en que organizaciones e individuos se sumen a los esfuerzos por cuidar el medio ambiente y crear sociedades más tolerantes e incluyentes. El 4% y el 1% siendo la minoría de los encuestados comentan estar en total desacuerdo que se considere las prácticas de responsabilidad social al momento de elegir la empresa donde se adquieren sus productos de preferencia, ya que a más de este tipo de políticas se debería considerar la calidad del producto, precios, atención al cliente, promociones y descuentos que son aspectos que influyen en el poder de adquisición.

Dentro de los conceptos o ideas que se asocian a la responsabilidad social el menor porcentaje de encuestados lo relacionan al cuidado del medio ambiente y al reciclaje. Si bien la idea de responsabilidad social está relacionada con cuestiones éticas y morales, podemos encontrar una comprensión utilitarista de la misma porque se asume que la sociedad se ve afectada por el bienestar de todos los individuos de la sociedad. Si no se practica la responsabilidad social, nos encontramos con la oportunidad de un sinnúmero de conflictos que pueden acabar con la armonía y la convivencia pacífica. Dentro de los aspectos que deben aplicar las empresas para ser socialmente responsables la minoría de encuestados manifiesta que se debe dar mejor trato a los trabajadores y dar más empleo y mejor sueldo. Esto indica que las personas admiran las empresas que valoran a sus empleados, además de que las nuevas generaciones claramente prefieren organizaciones social y ambientalmente comprometidas, que promuevan la multiculturalidad y la diversidad.

La minoría de los encuestados siendo un total de 6 personas comentan que las empresas en el cantón Guano nunca brindan mejoras en beneficio de la comunidad, en el lugar donde está realizando sus actividades ya que han sido testigos de la falta de compromiso con el manejo de residuos, agua y energía eléctrica lo que ha provocado contaminación en el sector. A esto se suma un inadecuado manejo de las 3R (reducir, reciclar y reutilizar) lo que indica la falta de capacitación e información de políticas de RSE, provocando deterioro del valor reputacional, empeoramiento de la posición competitiva, disminución de la capacidad de generar ingresos o multas y sanciones, contaminación en el entorno y pérdida de clientes en un futuro.

Finalmente, el 3% de los encuestados mencionan que las empresas no realizan proyectos de apoyo social para la comunidad. Básicamente, no todas las empresas son socialmente responsables, y solo las empresas sostenibles pueden acceder a este “comportamiento corporativo” es decir, aquellos que aumentan su beneficio mejorando el uso de los recursos que previenen daños ambientales (actuales y potenciales) y en última instancia satisfacen las necesidades de la sociedad, incluidos sus empleados. La empresa que promueve o contribuye a proyectos de desarrollo local, generalmente necesita afirmarse ante la sociedad y ser aceptada en el entorno.

4.3. Cuadro comparativo entrevistas

Tabla 4-31: Cuadro comparativo de entrevistas

Entrevistado	Influencia de la responsabilidad social Empresarial en el manejo de una empresa	Aplicación de la RSE en las Empresas locales actualmente.	La RSE aplicada en las empresas genera ventajas competitivas	La RSE generan elementos de diferenciación respecto a su competencia directa.	En las empresas locales es viable la aplicación de RSE	Obstáculos que pueden enfrentar las empresas locales para implantar en sus estrategias empresariales la RSE	Tendencia de consumo, que muestren los clientes frente a una empresa que emplea medidas sustentables en sus procesos	Cómo visualiza el medio competitivo de las empresas si se aplicaría estrategias de RSE	La inversión de recursos en la implementación de estrategias de RSE incrementaría el costo de los productos finales	Recomendaciones a empresas que no manejan políticas de RSE
Entrevistado 1	La RSE por si constituye una gran oportunidad de mejorar los beneficios y bondades de las empresas, ya sean grandes o pequeñas. Se conoce que las empresas que avanzan y progresan en las políticas de RSE obtienen más productividad lo que repercute directamente en los resultados.	Considero que la mayoría de empresas en la provincia no manejan responsabilidad social, talvez si cuidan de proteger el medio ambiente en sus actividades comerciales, pero no aplican políticas bajo normas y reglamentos.	Además de calidad y precio, los clientes o proveedores demandan información de las condiciones de producción y subcontratación, entre otras, por lo que una empresa socialmente responsable tendrá una ventaja importante en este aspecto.	La gente admira aquellas empresas que desarrollan proyectos sociales, se preocupan por el medio ambiente e invierten esfuerzos contra la corrupción. Por ello, la responsabilidad social es un factor que garantiza la fidelidad del consumidor final.	Si, pero siempre y cuando tenga una guía y capacitaciones previas.	Obstáculo principal, falta de conocimiento con respecto a la RSE y los beneficios y ventajas al aplicarlo.	Depende del segmento de cliente, si los clientes tienen también conocimiento de RSE va a tener acogida, mientras que los clientes que desconozcan de RSE no tendrá una gran aceptación.	La empresa que es respetuosa de las personas, comunidades, medio ambiente y la sociedad en su conjunto, proyecta una reputación que le garantiza mayor sostenibilidad en el tiempo, reduciendo riesgos, anticipándose a situaciones que pueden afectar la empresa, mayor agilidad para reaccionar y adaptarse al cambio, y generando confianza.	Depende como la empresa quisiera verlo; si es una estrategia empresarial que provoque generar inversión en elementos sociales que fortalecen la competitividad de la compañía no se vería como un gasto, pero si lo aplica por obligación o por cumplir con las leyes y normas se tratará de recuperar en el precio final al consumidor.	Aplicar la RSE con el fin de lograr: Refuerzo del respeto de los Derechos Fundamentales. Mejora la comunicación interna y la confianza de los trabajadores. Promueve la motivación y el bienestar de los trabajadores por colaboraciones con proyectos comunitarios. Contribuye al desarrollo sostenible, a partir del cuidado y respeto por el medio ambiente
Entrevistado 2	Integración en las operaciones de la empresa de políticas y actuaciones que recogen las preocupaciones sociales y medioambientales con la finalidad de impulsar en paralelo al desarrollo de su actividad económica.	La RSE no se aplica en las empresas de la Provincia de Chimborazo, existe un desconocimiento de los beneficios que esto provoca al implementarlo ya que se considera como gastos innecesarios.	Cuando una organización es socialmente responsable, tiene un mayor impacto en sus stakeholders o grupos de interés, ya que, al preocuparse por las problemáticas sociales y ambientales, e intentar solucionarlas, la decisión de compra de los consumidores cambia. La empresa se hace más rentable y le da mayor credibilidad.	Mejorar la imagen y generar una mayor confianza en los mercados, aumentar las ventas e introducir las mismas a mercado cada vez más exigentes desde el punto de vista de la calidad, mejorar la productividad en término de costo beneficio de las empresas y disminuir el riesgo de inversión.	Si, una empresa sea grandes o pequeñas están en la capacidad de aplicar la RSE mediante la aplicación de estrategias que no causen gastos altos	Obstáculo principal es la mentalidad y el conocimiento de RSE	Depende del segmento de cliente, si los clientes tienen también conocimiento de RSE va a tener acogida, mientras que los clientes que desconozcan de RSE no tendrá una gran aceptación.	Aumento de la productividad y la rentabilidad. Compromiso y adhesión de sus empleados. Mejoramiento de la cultura organizacional. Confiabilidad y respaldo de los mercados financieros e inversionistas	Depende como la empresa quisiera verlo; si es una estrategia empresarial que provoque generar inversión en elementos sociales que fortalecen la competitividad de la compañía no se vería como un gasto, pero si lo aplica por obligación o por cumplir con las leyes y normas se tratará de recuperar en el precio final al consumidor.	Aplicar políticas de responsabilidad social con el fin de mejorar el cuidado del medio ambiente y de la comunidad, si preocuparse solamente de la parte económica.

Entrevistado 3	Se debe pensar la RSE desde la planificación estratégica e introducirle como parte del sistema de gestión. El manejo de cada una de las dimensiones que tiene la RSE permite que la empresa sea más competitiva, ayuda a mejorar su imagen corporativa, y a administrar sus stakeholders mediante un enfoque integrador que no solo cumple con sus obligaciones económicas, legales, éticas y sociales con respecto a sus accionistas, si no también hacia a los empleados, clientes, comunidades locales, medioambientales, proveedores y distribuidores.	Se puede identificar que hay dos aspectos importantes, la mayoría de empresas realizan actividades relacionadas a RSE, pero no quiere decir que aplican políticas de RSE bajo normas y reglamentos. En el Ecuador existe una red (CERES) más importante de organizaciones comprometidas y que promueven la Responsabilidad Social, es una organización privada sin fines de lucro que privilegia el intercambio de experiencias entre los diversos actores de la sociedad, el diálogo constructivo, así como la construcción de capacidades que permitan fortalecer la gestión socialmente responsable de las empresas.	La RSE permite a las empresas diferenciarse a las demás, mejorando la capacidad de contratación y permanencia de los empleados, mayor lealtad del consumidor, valoración de la imagen y de la marca y sostenibilidad del negocio a largo plazo.	Toda estrategia de responsabilidad social empresarial (RSE) tiene como propósito que las organizaciones sean reconocidas por sus prácticas en materia de desarrollo sostenible, en beneficio tanto de la sociedad como del medio ambiente, lo que tiene un impacto positivo al interior y exterior de la empresa	Si, pero siempre y cuando tenga un estudio previo	Obstáculo es no reconocer la materialidad de los impactos que pueden generar la empresa a los grupos de interés. No tiene talento humano capacitado para manejar la RSE.	Satisfaciendo sus necesidades, empezando por proveerle un lugar donde pueda transmitir sus necesidades y quejas. Además de calidad y precio, los clientes empiezan a demandar información de las condiciones de producción y subcontratación, las certificaciones que tiene el producto o servicio, entre otras.	Fidelidad y aprecio de sus clientes. Confianza y transparencia con sus proveedores. Oportunidades para nuevos negocios. Imagen corporativa positiva y estima de la sociedad.	Depende como la empresa maneje la RSE como un costo o como una inversión. Muchas empresas invierten en RSE, pero tienen la oportunidad de recuperan mediante una mayor cartera de clientes y mayor variedad de productos.	Conformar un equipo de trabajo con el fin de establecer un manejo adecuado de RSE.
----------------	--	---	---	--	---	--	--	---	---	--

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2022.

Comprobación de la idea a defender

Se comprueba la idea a defender mediante la pregunta 1,2 3 de la encuesta realizada a las empresas donde se analiza el impacto económico de cada una de ellas con respecto a la RSE, Así también se analiza el impacto ambiental y social concluyendo que el analizar los niveles de cumplimiento de la responsabilidad social de las empresas en la ciudad de Guano a través de indicadores de responsabilidad social empresarial mejora el modelo productivo empresarial.

Así también los entrevistados concluyen que cuando una organización es socialmente responsable, tiene un mayor impacto en sus stakeholders o grupos de interés, ya que, al preocuparse por las problemáticas sociales y ambientales, e intentar solucionarlas, la decisión de compra de los consumidores cambia. La empresa se hace más rentable y le da mayor credibilidad.

4.3.1. *Discusión cuadro comparativo*

Los empresarios deben pensar en la implementación de la responsabilidad social de la planificación estratégica e implementarla como parte del sistema de gestión. Gestionar cada dimensión de la RSE permite a una empresa mejorar su competitividad, mejorar su imagen corporativa y gestionar a sus grupos de interés a través de un enfoque integrado que no solo cumple con sus obligaciones económicas, legales, éticas y sociales. a sus accionistas, así como a empleados, clientes, comunidades locales, medio ambiente, proveedores y distribuidores.

En la implementación de la responsabilidad social empresarial, la mayoría de las empresas realizan actividades de responsabilidad social, pero esto no significa que implementen políticas de responsabilidad social de acuerdo con normas y reglamentos. Una RSC bien estructurada permite a las empresas diferenciarse de las demás, lo que mejora la contratación y retención de empleados, aumenta la lealtad de los consumidores, la reputación y la apreciación de la marca, y la sostenibilidad corporativa a largo plazo.

La gente admira aquellas empresas que desarrollan proyectos sociales, cuidan el medio ambiente e invierten contra la corrupción. Por tanto, la responsabilidad social es un factor que asegura la fidelidad del consumidor final. En las empresas locales es viable la aplicación de RSE, sí, pero siempre y cuando tenga una guía y capacitaciones previas. Una empresa sea grande o pequeña está en la capacidad de aplicar la RSE mediante la aplicación de estrategias que no causen gastos altos

Los obstáculos que pueden enfrentar las empresas locales para implantar en sus estrategias empresariales la RSE es no reconocer la materialidad de los impactos que pueden generar la empresa a los grupos de interés. No tiene talento humano capacitado para manejar la RSE.

La empresa que es respetuosa de las personas, comunidades, medio ambiente y la sociedad en su conjunto, proyecta una reputación que le garantiza mayor sostenibilidad en el tiempo, reduciendo riesgos, anticipándose a situaciones que pueden afectar la empresa, mayor agilidad para reaccionar y adaptarse al cambio, y generando confianza.

Finalmente se recomienda aplicar la RSE con el fin de lograr: Refuerzo del respeto de los derechos fundamentales, mejora la comunicación interna y la confianza de los trabajadores, motivación y el bienestar de los trabajadores por colaboraciones con proyectos comunitarios y contribuye al desarrollo sostenible, a partir del cuidado y respeto por el medio ambiente.

4.4. Cuadro resumen comparativo

Tabla 4-32: Cuadro comparativo

Encuestados	Mecanismos, que aseguren las compras a proveedores locales basados en precios, plazos de pagos y entrega justos	Acciones para conocer y difundir entre clientes internos y externos los resultados financieros y económicos de su operación	Manejo de acciones para mejorar y reducir los materiales utilizados en la fabricación productos/ servicios con base en la legislación y reglamentos	Uso de métodos para reciclar, reducir y reutilizar todo tipo de materiales	Se identifica las necesidades de la comunidad para ejecutar proyectos sociales
Empresas	Se evidencia que una sola empresa dedicada a la actividad de alojamiento no emplea mecanismos que aseguren las compras a proveedores locales lo que impide que se pueda evaluar las estrategias para participar en el abastecimiento ético, no se cumple políticas de adquisiciones ecológicas y no se aplica prácticas de emisiones limpias.	Se evidencia que 16 empresas no difunden su información financiera a sus clientes. Los inversores necesitan información contable porque están interesados en los beneficios futuros que recibirán al adquirir o poseer un instrumento financiero, por tal motivo se debe emplear estrategias de comunicación para llegar a los stakeholders.	Se identifica que 5 empresas no realizan acciones de RSE para optimizar recursos lo que provoca que se genere mayores gastos provocando pérdida de liquidez y rentabilidad dentro de la empresa. La responsabilidad social empresarial ofrece una excelente oportunidad para incrementar los intereses y beneficios de las grandes o pequeñas empresas. Algunos estudios muestran que las empresas con políticas de RSE avanzadas obtienen más productividad, lo que afecta directamente al resultado final	Se obtiene como resultado que 5 empresas no utilizan métodos de reciclaje lo que indica la falta de concientización y motivación por el cuidado del cantón. Se debe incentivar a ser un negocio sustentable con medidas, cultura y valores que permitan su sostenibilidad en el largo plazo, porque la responsabilidad social empresarial promueve la mejora de las condiciones del mercado laboral y el mantenimiento de la producción de bienes.	Se identifica que 2 Empresas no ejecutan evaluaciones periódicas para conocer las necesidades de la comunidad en la elaboración de proyectos sociales por lo que carece de propuestas para satisfacer necesidades sociales y cambiar las condiciones de vida de las personas.
Habitantes	El 4% y el 1% siendo la minoría de los encuestados comenta estar en total desacuerdo que se considere las prácticas de responsabilidad social al momento de elegir la empresa donde se adquieren sus productos, ya que a más de este tipo de políticas se debería considerar la calidad del producto, precios, atención al cliente, promociones y descuentos que son aspectos que influyen en el poder de adquisición.	Siendo la minoría el 7% de los encuestados, comentan que las empresas no manejan políticas de información para dar a conocer a sus clientes y a la comunidad de sus posibles impactos ambientales, por lo cual la comunidad desconoce las prácticas de RSE que maneja la empresa. La comunicación de la RSE es una parte importante de la construcción de relaciones cercanas con las partes interesadas, y hay más de una manera de ganarse su respeto y aceptación.	La minoría de los encuestados siendo un total de 6 personas comentan que las empresas en el cantón Guano nunca brindan mejoras en beneficio de la comunidad, en el lugar donde está realizando sus actividades ya que han sido testigos de la falta de compromiso con el manejo de residuos, agua y energía eléctrica lo que ha provocado contaminación en el sector.	La minoría de los encuestados siendo el 5% manifiesta que nunca las empresas aplican un manejo adecuado de reducir, reciclar y reutilizar lo que indica la falta de capacitación e información de políticas de RSE, esto provoca deterioro del valor reputacional, empeoramiento de la posición competitiva, disminución de la capacidad de generar ingresos o multas y sanciones, contaminación en el entorno y pérdida de clientes en un futuro.	El 3% de los encuestados siendo 6 personas mencionan que las empresas no realizan proyectos de apoyo social para la comunidad. Básicamente, no todas las empresas son socialmente responsables, y solo las empresas sostenibles pueden acceder a este “comportamiento corporativo” es decir, aquellos que aumentan su beneficio mejorando el uso de los recursos que previenen daños ambientales (actuales y potenciales) y en última instancia satisfacen las necesidades de la sociedad, incluidos sus empleados.

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2023.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1. Propuesta

5.1.1. *Título*

ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS EN LA CIUDAD DE GUANO

5.1.2. *Objetivo de la propuesta*

5.1.2.1. *Objetivo General*

Evaluar la responsabilidad social de las empresas de la ciudad de Guano a través del modelo de análisis de indicadores de RSE para Pymes – RSCAT.

5.1.2.2. *Objetivos específicos*

- Analizar los niveles de cumplimiento de la responsabilidad social en el desempeño económico
- Examinar los niveles de cumplimiento de la responsabilidad social en el desempeño ambiental
- Considerar los niveles de cumplimiento de la responsabilidad social en el desempeño social
- Establecer acciones para mejorar la responsabilidad social en las empresas del cantón Guano.

5.1.3. *Diagnóstico situacional*

En base a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a las empresas del cantón Guano se pudo detectar que hay empresas que casi siempre emplean mecanismos, que aseguren las compras a proveedores locales basados en precios, plazos de pagos y entrega justos lo que provoca falta de compromiso e inseguridad en la entrega de lo adquirido, en un 39% las empresas de comercio, 38% las de manufactura, 18% las de alojamiento, 17% las del sector público, 13% las de transporte y el 11% las de agricultura. Se identifica que el 36% de empresas trabajan de manera informal es decir algunas veces cumplen con las obligaciones tributarias y pago de impuestos, lo

que conduce a un equilibrio social no óptimo y ocasiona una menor recaudación de impuestos por parte del Estado, esto conlleva a que no se pueda invertir en el desarrollo de infraestructuras y servicios para el cantón.

Con respecto a la dimensión ambiental el 10% de las empresas no realizan acciones de RSE para optimizar recursos, lo que provoca que se genere mayores gastos provocando pérdida de liquidez y rentabilidad dentro de la empresa. Además, el 3% de las empresas no utilizan métodos de reciclaje lo que indica la falta de concientización y motivación por el cuidado ambiental del cantón. Se debe incentivar a ser un negocio sustentable con medidas, cultura y valores que permitan su sostenibilidad en el largo plazo, promoviendo la mejora de las condiciones del mercado laboral y el mantenimiento de la producción de bienes.

Se identifica que el 10% empresas no aplican acciones para selección y vinculación del personal lo que indica que no se cumple con las obligaciones laborales exigidas por la ley. En el escenario actual, las personas se han configurado como uno de los activos más importantes de las empresas, dados los factores de competitividad imperantes, pues de las capacidades de los colaboradores depende el alcance de los estándares requeridos para la sostenibilidad de la organización en todo sentido.

Se identifica que el 6% de las Empresas no ejecutan evaluaciones periódicas para conocer las necesidades de la comunidad en la elaboración de proyectos sociales por lo que carece de propuestas para satisfacer necesidades sociales y cambiar las condiciones de vida de las personas.

Partiendo del análisis obtenido mediante los instrumentos de investigación se aplica un análisis en base al modelo de indicadores de RSE para Pymes – RSCAT, establecido en los principios de RSE y en cada uno de sus stakeholders. Mediante este modelo se pudo evaluar o valorar cada uno de las dimensiones económicas, sociales y ambientales de las pymes del cantón Guano para posteriormente generar acciones que permitan mejorar la gestión de la RSE en las empresas.

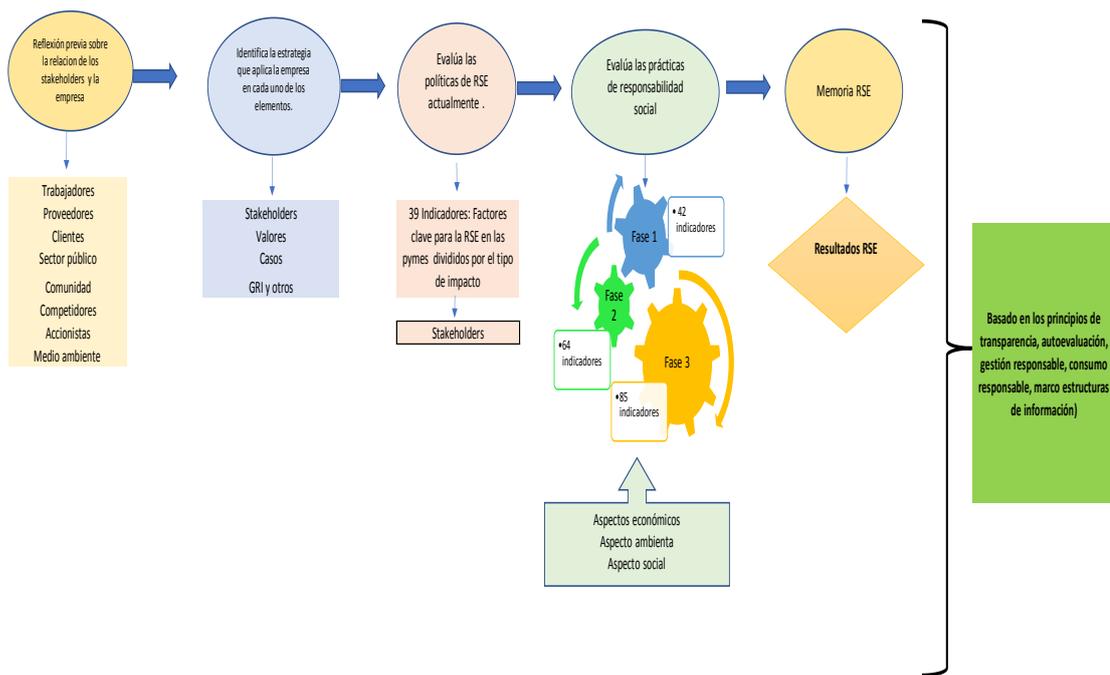


Ilustración 5-1: Modelo de análisis de indicadores de RSE para Pymes – RSCAT

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2023.

5.2. Contenido de la propuesta

5.2.1. Área de estudio

El Cantón Guano tiene una superficie de 60,61 km² y está ubicado en la parte norte de la Provincia de Chimborazo, limita al norte y al oeste con la Provincia de Tungurahua, al sur con el Cantón Riobamba y al este con los Cantones Pelileo y Penipe. Es un importante centro artesanal de paños de lana. Su especialidad es la fabricación de alfombras. Está ubicado en el Altiplano Andino de la Sierra central en la parte norte de la provincia. Como platos típicos se puede degustar el delicioso buñuelo elaborado en chicha de jora, el típico guano-chorizo y la excelente chicha huevona. El relieve de Cantón es montañoso, su altura varía desde los 2.000 hasta los 6.310 metros sobre el nivel del mar. Dentro del cantón de Guano se encuentran las siguientes parroquias: San Andrés, Ilapo, San José del Chazo, Valparaíso, Guano, La Providencia, Guanando, San Gerardo de Pacaicagan, San Isidro de Patulu y Santa Fe de Galán. Los principales centros poblados, municipios o áreas protegidas son: 11 de noviembre Calshi, Esquinas, Abraspungo, Batzacón, Guano, San Andrés, La Dolorosa, La Josefina, Tunsalao, La Silveria, El Progreso, Los Elenes, Pungal, Pulug, Pulingu, Santa Lucía, Santa Rosa, San Rafael, San Pedro Las Abras. Tuhualgag, Tunta Tacto, Tutupala, San Antonio, San Gerardo y San José de Chocón (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Guano, 2019, p.67).

Principales potencialidades del cantón

El cantón Guano cuenta con una cobertura de bosque nativo y páramos, áreas de protección de Chimborazo, que favorecen el aprovechamiento de servicios ambientales. Áreas protegidas dentro del programa Socio Bosque que se localizan en áreas de páramo con alto valor de endemismo en flora que favorecen la biodiversidad, e iniciativas de protección y conservación del patrimonio natural (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Guano, 2019, p.15).

Microclima, la geomorfología del cantón favorece la creación de un microclima que incrementa la diversidad de cultivos (Plan de Ordenamiento y Desarrollo Regional del Guano, 2019, p. 15).

- El cantón conserva áreas de tierra para la extracción de materiales pétreos, que la comunidad puede utilizar para la construcción de obras de construcción (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Guano, 2019, p. 15).
- Gran parte de la población joven, los grupos de edad más importantes en la pirámide poblacional, tienen entre 1 y 29 años y 23.915 habitantes, lo que representa el 57,35% de la población total (estimada en 7.98 hasta 2020) (Plan de Ordenamiento y Desarrollo Regional del Guano, 2019, p. 15).
- El cantón Guano y sus parroquias cuentan con un total de 1.17 bienes patrimoniales o culturales inventariados, de los cuales: 320 son muebles, 731 inmuebles, 9 documentales, 5 arqueológicos y 60 intangibles, inventarios INPC. Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Guano, 2019, pág. 15).
- Potencialidad turística, el cantón cuenta con varios hitos turísticos para desarrollar el turismo artesanal, de aventura, gastronómico y de experiencias (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Regional del Guano, 2019, p. 15).
- Cultura artesanal, personas capacitadas para desarrollar actividades artesanales que puedan ser explotadas.
- Capacidad de densificación, alta capacidad de densificación en las áreas urbanas de Guangzhou, la mayoría de las ciudades capitales, incluida Guangzhou, mantienen sus áreas urbanas con baja densidad, y grandes áreas están en proceso de consolidación, lo que permite planificar proactivamente un crecimiento regular (Guano Desarrollo y Planificación Distrital, 2019, pág. 15).
- Fuentes de agua, la zona donde se ubica el Cantón cuenta con una gran cantidad de fuentes superficiales que brindan grandes caudales de agua, siendo necesario un mayor análisis de los recursos hídricos subterráneos (Plan Regional de Desarrollo y Ordenamiento Guano, 2019, p. 15).
- El cantón se caracteriza por tener varias zonas de extracción de piedra, lo que permite obtener materia prima para el mantenimiento y construcción de caminos (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Guano, 2019, p. 15).

- Un cantón tiene varias conexiones entre parroquias y comunidades. Cuenta con vías y equipamientos urbanos, rurales y nacionales que posibilitan la conectividad entre las parroquias y sus comunidades, así como la conectividad con los cantones vecinos (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Regional del Guano, 2019, p. 15).

Principales problemas del cantón

- Por la especificidad de la zona, suelo y microclima del cantón Guano con potencial agrícola, prevalecen los sistemas mixtos de producción agrícola. De las tierras agrícolas definidas en cultivo, 2% son pastos, 10% cultivos cortos y perennes, 23% mosaicos agrícolas, 17% vegetación arbustiva y herbácea, 12% Páramo y 6% plantaciones forestales (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Regional del Guano, 2019, p. 15).
- Declive del sector agrícola por distribución de tierras. La subdivisión excesiva de áreas agrícolas resultó en una pérdida significativa del potencial de la tierra y un crecimiento desorganizado en la región (Plan de Desarrollo y Planificación Regional del Guano, 2019, p. 15).
- Deforestación por avance de la frontera agrícola, por actividades humanas, descontrol y desconocimiento general, se ha talado el 30% de la vegetación original, propensa a la erosión y degradación del paisaje (Desarrollo Regional Guano y Plan de Tratamiento, 2019, p.15).
- Conflictos territoriales de campo y conflictos definidos derivados del análisis de amenazas y riesgos (Plan de desarrollo y ordenamiento regional del Guano, 2019, p. 15).
- Sobre utilizado de aptitud bosque o protección por cultivo
- Uno de los problemas fuertes es también la población expuesta a riesgos, tales como:
 - Riesgo volcánico, especial atención deberemos dar a las poblaciones expuestas a riesgos altos y medios (en un proceso de mejoramiento continuo, se deberá considerar como importantes las zonas de riesgo bajo). Los riesgos de origen volcánico son los que afectan en grado significativo al cantón Guano, en especial a la parroquia San Andrés.
 - Desde el criterio de riesgos calificados como alto, la segunda causa de afectación poblacional son las inundaciones, determinadas en lo fundamental por la sub cuenca del río Chambo.
 - Si bien es cierto, al momento no existe un acentuado riesgo de sequías, dando sus efectos sobre la producción primaria (agrícola y pecuaria) y sobre los servicios a la población; los efectos del cambio climático obligan a tomar medidas de prevención, para una adecuada provisión de agua de calidad y en cantidad. ✓ Contaminación del Río Guano y de la Quebrada Las Abras, por la descarga directa de aguas residuales generadas por las actividades de vivienda y de aguas grises por la actividad manufacturera en el cantón.
- Contaminación del Río Guano y de la Quebrada Las Abras, por la descarga directa de aguas residuales generadas por las actividades de vivienda y de aguas grises por la actividad manufacturera en el cantón. (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Guano, 2019, p.15).

5.2.2. Aplicación del modelo de análisis de indicadores de RSE para Pymes – RSCAT

5.2.2.1. Análisis al Gobierno Corporativo (Accionistas y Directivos)

Tabla 5-1: Análisis al Gobierno Corporativo (Accionistas y Directivos)

GOBIERNO CORPORATIVO (ACCIONISTAS Y DIRECTIVOS)																																									
ASPECTO A EVALUAR	AGRICULTURA						MANUFACTURA						COMERCIO						CONSTRUCCIÓN						TRANSPORTE						ALOJAMIENTO										
	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6						
Cuenta con mecanismo para identificar y dar cumplimiento a las leyes y regulaciones aplicables	0	1						1										4	5	6																					
Cuenta con órganos de gobierno y control formalmente constituidos y que operan en la actualidad	0	1						1										4	5	6																					
Cuentan con políticas para evitar cualquier tipo de discriminación en la constitución de sus órganos de gobierno							0							1				2	3	4	5	6																			
Se han identificado, definido y se declaran expresamente los principios y valores que la rigen	0	1					0							1				1	2	3	4	5	6																		
Cuenta con mecanismos para promover los principios y valores entre su personal y demás relacionados		1						1						1				1	2	3	4	5	6																		
Cuenta con mecanismos para evaluar y controlar el respeto por los principios y valores de la organización		1									4			0				0	1	2	3	4	5	6																	
Las estructuras de gobierno informan sobre composición, participantes y mecanismos de comunicación		1						1						0				1	2	3	4	5	6																		
Se cuenta con mecanismos para asegurar que la toma de decisiones tiene en cuenta las expectativas válidas de los grupos de interés				4			0							0				2	3	4	5	6																			
Las decisiones se registran y comunican a todos los niveles		1					0			3				1				2	3	4	5	6																			
La información sobre el impacto de las decisiones y actividades en el medio ambiente y la sociedad son validadas por un tercero independiente				3				1						1				2	3	4	5	6																			
La información sobre el origen y manejo de los recursos financieros es validada por un tercero independiente.		1						1						0				1	2	3	4	5	6																		
La información de la empresa está fácilmente disponible, accesible y entendible para todos los grupos relacionados	0	1									4			0				1	2	3	4	5	6																		

Escala y significado de los colores	
5 a 6 puntos: La organización tiene un total dominio sobre la acción. Muy buen nivel Responsabilidad Social	
3 a 4.9: La organización tiene un dominio mediano sobre la acción; está implementando algunas acciones de Responsabilidad social, pero necesita formalizarlas en políticas y procedimientos	
1 a 2.9 puntos: La organización tiene un limitado control sobre la acción, baja responsabilidad social	
0: La Organización no tiene control sobre la acción, mala percepción de la RSE	

Análisis: Mediante la aplicación del modelo y el Análisis al Gobierno Corporativo por parte de (Accionistas y Directivos) el sector de agricultura, manufactura y construcción tiene un limitado control sobre la acción, baja responsabilidad social. El sector de comercio y transporte tiene un dominio mediano sobre la acción; está implementando algunas acciones de Responsabilidad social, pero necesita formalizarlas en políticas y procedimientos. Finalmente, el sector de alojamiento tiene un total dominio sobre la acción. Muy buen nivel Responsabilidad Social.

5.2.2.2. Análisis a las estrategias (Accionistas y Directivos)

Tabla 5-2: Análisis a las estrategias (Accionistas y Directivos)

ESTRATEGIA (ACCIONISTAS Y DIRECTIVO)																																									
ASPECTO A EVALUAR	AGRICULTURA						MANUFACTURA						COMERCIO						CONSTRUCCIÓN						TRANSPORTE						ALOJAMIENTO										
	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6						
Cuenta con una plataforma estratégica formal que incluya misión, visión, políticas y objetivos estratégicos				4								6						4								6							5					3			
La misión y la visión de la empresa incluyen un compromiso explícito con el desarrollo sostenible	1						1							1							2							0							0						
La misión y la visión de la empresa incluyen un compromiso explícito con los diferentes grupos de interés	1						1							1							3							0							0						
Cuenta con políticas para la identificación de grupos de interés			3						3									4							4					3											5
Cuenta con políticas para evaluar e identificar sus impactos económicos, sociales y ambientales	1						1							1							1							1							1						
Los objetivos estratégicos también incluyen metas sociales y ambientales				4				2								3							4							4								3			
Se ha vinculado a iniciativas o programas que promueven la responsabilidad				4					3							3					1							1							1						
Se identifican y comunican a todos los niveles el compromiso social y ambiental de cada uno de los procesos de la organización	0						0						0								2							0							2						
Se han creado incentivos económicos y no económicos asociados al desempeño social y ambiental de la organización	1						1							1							1							2										3			
PUNTAJE OBTENIDO	0	4	0	3	12	0	0	0	4	2	6	0	0	6	0	4	0	6	8	0	0	0	0	3	4	3	8	0	6	0	2	2	3	4	5	0	0	2	2	6	4

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2023.

Escala y significado de los colores	
5 a 6 puntos: La organización tiene un total dominio sobre la acción. Muy buen nivel Responsabilidad Social	
3 a 4.9: La organización tiene un dominio mediano sobre la acción; está implementando algunas acciones de Responsabilidad social, pero necesita formalizarlas en políticas y procedimientos	
1 a 2.9 puntos: La organización tiene un limitado control sobre la acción, baja responsabilidad social	
0: La Organización no tiene control sobre la acción, mala percepción de la RSE	

Análisis: Mediante la aplicación del modelo de evaluación a las estrategias (Accionistas y Directivos) el sector de agricultura, comercio, construcción y alojamiento tiene un dominio mediano sobre la acción; está implementando algunas acciones de Responsabilidad social, pero necesita formalizarlas en políticas y procedimientos. Finalmente, el sector de manufactura y transporte tiene un total dominio sobre la acción. Muy buen nivel Responsabilidad Social.

5.2.2.3. Evaluación de estructura y operación (Accionistas y Directivo)

Tabla 5-3: Análisis de estructura y operación (Accionistas y Directivo)

ASPECTO A EVALUAR	ESTRUCTURA Y OPERACIÓN (ACCIONISTAS Y DIRECTIVO)																																																	
	AGRICULTURA						MANUFACTURA						COMERCIO						CONSTRUCCIÓN						TRANSPORTE						ALOJAMIENTO																			
	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6								
Se cuenta con metas sociales y ambientales para los principales procesos y actividades críticas de la organización		1							1										4							3						2		4						1								4		
Se han designado responsables para el cumplimiento de las metas sociales y Ambientales				3						2						1									1									4									4							
Se cuenta con mecanismo de formación y entrenamiento para el adecuado desempeño social y ambiental de los principales procesos y actividades críticas				3					1								2								2									4				0												
Se cuenta con metas sociales y ambientales para socios de negocio (proveedores, distribuidores, alianzas estratégicas, representantes de ventas, etc.)						5							5					3							3				0							2														
Cuenta con mecanismos para asegurar que las actividades se desarrollen de acuerdo con las directrices establecidas						5							5							5							4						3							3										
Cuenta con mecanismos para recolectar, analizar y monitorear el desempeño de las actividades frente a los objetivos y metas planteadas				3								4							4									6						4	5					3										
Cuenta con mecanismos para evaluar e identificar oportunidades de mejora frente a los grupos de interés				3							3								4								4							4									4							
Informa periódicamente a todos sus grupos de interés sobre los países donde opera, los productos y marcas que maneja, y los desempeños económicos y financieros de su operación						5							5						4									5					3										4							
Informa periódicamente a todos sus grupos de interés sobre su desempeño económico, ambiental y social				3			1										2										4						3							3										
PUNTAJE OBTENIDO	0	1	0	15	0	15	0	1	2	2	3	4	15	0	0	1	4	3	16	5	0	0	0	1	2	6	12	5	6	0	0	2	9	16	5	0	0	1	2	9	12	0	0							

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2023.

Escala y significado de los colores	
5 a 6 puntos: La organización tiene un total dominio sobre la acción. Muy buen nivel Responsabilidad Social	
3 a 4.9: La organización tiene un dominio mediano sobre la acción; está implementando algunas acciones de Responsabilidad social, pero necesita formalizarlas en políticas y procedimientos	
1 a 2.9 puntos: La organización tiene un limitado control sobre la acción, baja responsabilidad social	
0: La Organización no tiene control sobre la acción, mala percepción de la RSE	

Análisis: Mediante la aplicación del modelo de evaluación a estructura y operación (accionistas y directivo) el sector de agricultura y manufactura tiene un total dominio sobre la acción. Muy buen nivel Responsabilidad Social. Mientras que el sector comercial, de construcción de transporte y de alojamiento tiene un dominio mediano sobre la acción; está implementando algunas acciones de Responsabilidad social, pero necesita formalizarlas en políticas y procedimientos.

5.2.2.4. Análisis del desempeño económico (Proveedores y Accionistas)

Tabla 5-4: Análisis del desempeño económico (Proveedores y Accionistas)

DESEMPEÑO ECONÓMICO (PROVEEDORES Y ACCIONISTAS)																																											
ASPECTO A EVALUAR	AGRICULTURA						MANUFACTURA						COMERCIO						CONSTRUCCIÓN						TRANSPORTE						ALOJAMIENTO												
	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	
La empresa asegura compras a proveedores locales basado en precios, plazos de pago y entrega justos. Se garantizan contratos estables.						6						5							5							5							4							4			
La empresa con respecto a las políticas de contratación de personal fomenta su preparación y desarrollo				3						3									4							5							5							4			
La empresa con respecto a las obligaciones tributarias y pago de impuestos requeridos						6			1			6							6							6							6							6			
La empresa con respecto a los resultados financieros y económicos de su operación, permite difundir esta información sus grupos de interés						5						5							5							4							5							4			
La empresa con respecto al manejo de las compras y contratación tiene en cuenta las expectativas de los contratistas, proveedores locales, empleados y comunidad.						5						6							5							6							5							4			
La empresa con respecto a la compra a proveedores locales, fortalece el desarrollo de los mismos.					4							6							6							6							5							5			
La empresa con respecto a las acciones, evalúa y difunde entre los diferentes grupos de interés los impactos económicos directos e indirectos de su operación.					4							4							5							5							4							3			
PUNTAJE OBTENIDO	0	0	0	3	8	10	12	0	0	1	3	4	10	18	0	0	0	0	4	20	12	0	0	0	0	4	15	18	0	0	0	0	8	20	6	0	0	0	0	3	16	5	6

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2023.

Escala y significado de los colores	
5 a 6 puntos: La organización tiene un total dominio sobre la acción. Muy buen nivel Responsabilidad Social	
3 a 4.9: La organización tiene un dominio mediano sobre la acción; está implementando algunas acciones de Responsabilidad social, pero necesita formalizarlas en políticas y procedimientos	
1 a 2.9 puntos: La organización tiene un limitado control sobre la acción, baja responsabilidad social	
0: La Organización no tiene control sobre la acción, mala percepción de la RSE	

Análisis: Mediante la aplicación del modelo de Análisis al desempeño económico (proveedores y accionistas) se identifica que todos los sectores excepto el de alojamiento tiene un total dominio sobre la acción. Muy buen nivel Responsabilidad Social

5.2.2.5. Análisis al desempeño ambiental

Tabla 5-5: Análisis al desempeño ambiental

ASPECTO A EVALUAR	DESEMPEÑO AMBIENTAL																																																		
	AGRICULTURA						MANUFACTURA						COMERCIO						CONSTRUCCIÓN						TRANSPORTE						ALOJAMIENTO																				
	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6									
La empresa con respecto al mejoramiento de los materiales utilizados en la fabricación de productos / servicios				4							4								5																																
La empresa con respecto a la reducción del consumo de energía				4		5																																													
La empresa con respecto al cuidado de las fuentes, el manejo, reducción y reciclaje del agua utilizada																																																			
La empresa con respecto a las emisiones de gases de efecto invernadero, sustancias destructoras realiza acciones	1					5															0																														
La empresa con respecto al manejo y la reducción de residuos y vertimientos				4								5							4																																
La empresa con respecto al manejo y la mitigación del impacto de sus productos y servicios						5						5								5																															
La empresa con respecto a los mecanismos que aseguran el cumplimiento de la legislación ambiental						5																																													
La empresa con respecto al manejo y la mitigación del impacto ambiental derivado del transporte de productos, otros bienes y materiales utilizados				4								4							4																																
La empresa con respecto a la inversión ambiental			2								1																																								
La empresa con respecto al control y reducción de los riesgos asociados al uso y desecho de materiales tóxicos				4								4							3																																
La empresa con respecto a la prevención y minimización de impactos por ruido, olor, luz, vibraciones y contaminación del suelo						5						5																																							
La empresa con respecto a los planes de inversión y desarrollo de tecnologías para reducir el impacto ambiental de su operación y promover una producción más limpia	1											1																																							
La empresa con respecto a la identificación y prevención de riesgos ambientales y control de accidentes						5						5																																							
La empresa con respecto al reemplazo de recursos no renovables con fuentes alternativas y sostenibles de bajo impacto						5																																													
La empresa con respecto a contratar proveedores de productos y servicios que demuestren compromiso con el medio ambiente.		1			4							3																																							
PUNTAJE OBTENIDO	0	3	2	0	20	35	6	0	2	0	3	12	20	24	0	1	2	3	12	10	36	0	0	4	0	8	25	30	0	0	2	0	16	40	6	0	0	2	0	8	35	24									

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2023.

Escala y significado de los colores	
5 a 6 puntos: La organización tiene un total dominio sobre la acción. Muy buen nivel Responsabilidad Social	
3 a 4.9: La organización tiene un dominio mediano sobre la acción; está implementando algunas acciones de Responsabilidad social, pero necesita formalizarlas en políticas y procedimientos	
1 a 2.9 puntos: La organización tiene un limitado control sobre la acción, baja responsabilidad social	
0: La Organización no tiene control sobre la acción, mala percepción de la RSE	

Análisis: Mediante la aplicación del modelo de Análisis al desempeño ambiental se identifica que el sector de agricultura tiene un dominio mediano sobre la acción; está implementando algunas acciones de Responsabilidad social, pero necesita formalizarlas en políticas y procedimiento, mientras que los demás sectores tienen un total dominio sobre la acción. Muy buen nivel Responsabilidad Social.

Escala y significado de los colores	
5 a 6 puntos: La organización tiene un total dominio sobre la acción. Muy buen nivel Responsabilidad Social	
3 a 4.9: La organización tiene un dominio mediano sobre la acción; está implementando algunas acciones de Responsabilidad social, pero necesita formalizarlas en políticas y procedimientos	
1 a 2.9 puntos: La organización tiene un limitado control sobre la acción, baja responsabilidad social	
0: La Organización no tiene control sobre la acción, mala percepción de la RSE	

Análisis: Mediante la aplicación del modelo de Análisis al desempeño social laboral (empleados) se identifica que todos los sectores empresariales tiene un total dominio sobre la acción. Muy buen nivel Responsabilidad Social.

Escala y significado de los colores	
5 a 6 puntos: La organización tiene un total dominio sobre la acción. Muy buen nivel Responsabilidad Social	
3 a 4.9: La organización tiene un dominio mediano sobre la acción; está implementando algunas acciones de Responsabilidad social, pero necesita formalizarlas en políticas y procedimientos	
1 a 2.9 puntos: La organización tiene un limitado control sobre la acción, baja responsabilidad social	
0: La Organización no tiene control sobre la acción, mala percepción de la RSE	

Análisis: Mediante la aplicación del modelo de Análisis al desempeño social derechos humanos (empleados) se identifica que todos los sectores empresariales tiene un total dominio sobre la acción. Muy buen nivel Responsabilidad Social.

5.2.2.8. *Análisis al desempeño social (comunidad)*

Tabla 5-8: Análisis al desempeño social (comunidad)

ASPECTO A EVALUAR	DESEMPEÑO SOCIAL (COMUNIDAD)																																															
	AGRICULTURA						MANUFACTURA						COMERCIO						CONSTRUCCIÓN						TRANSPORTE						ALOJAMIENTO																	
	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5												
La empresa con respecto a las acciones que fomentan la generación de relaciones constructivas con las comunidades de área de influencia o comunidades con algún tipo de vinculación, evaluando el impacto de sus operaciones					5						5						6						6						5												5							
La empresa con respecto a las acciones que fomentan las relaciones colaborativas y transparentes con los gobiernos locales, regionales o nacionales				4							4						4						4						4						4													
La empresa con respecto a los mecanismos para promover el acceso a educación, servicios sociales e infraestructura a las comunidades de área de influencia o con algún tipo de relación				4							4						5						5						5												5							
La empresa con respecto a las políticas de apoyo a las comunidades de área de influencia o con algún tipo de relación, en actividades de promoción y prevención de salud y/o acceso a educación, transferencia y desarrollos tecnológicos					5						5				3						3								4						4													
La empresa con respecto a los mecanismos para respetar las tradiciones, cultura y tejido social de las comunidades de área de influencia o comunidades con cualquier tipo de relación					5						5						5						5						5												5							
La empresa con respecto a los mecanismos para respetar y desarrollar fuentes alternativas de ingresos a las comunidades de área de influencia																																																
La empresa con respecto a identificar las necesidades, priorizar y asignar recursos para la realización de proyectos sociales en acuerdo con la comunidad				3							3						3						3						3						3													
La empresa con respecto a establecer proyectos de inversión que promuevan las tradiciones, cultura y valores sociales de las comunidades			2								2						2						2						2						2													
PUNTAJE OBTENIDO	0	0	2	3	8	15	0	0	0	2	3	8	15	0	0	0	2	6	4	10	6	0	0	2	6	4	10	6	0	0	2	3	8	15	0	0	0	0	2	3	8	15	0					

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2023.

Escala y significado de los colores	
5 a 6 puntos: La organización tiene un total dominio sobre la acción. Muy buen nivel Responsabilidad Social	
3 a 4.9: La organización tiene un dominio mediano sobre la acción; está implementando algunas acciones de Responsabilidad social, pero necesita formalizarlas en políticas y procedimientos	
1 a 2.9 puntos: La organización tiene un limitado control sobre la acción, baja responsabilidad social	
0: La Organización no tiene control sobre la acción, mala percepción de la RSE	

Análisis: Mediante la aplicación del modelo de Análisis desempeño social (comunidad) se identifica que todos los sectores empresariales tiene un total dominio sobre la acción. Muy buen nivel Responsabilidad Social.

Escala y significado de los colores	
5 a 6 puntos: La organización tiene un total dominio sobre la acción. Muy buen nivel Responsabilidad Social	
3 a 4.9: La organización tiene un dominio mediano sobre la acción; está implementando algunas acciones de Responsabilidad social, pero necesita formalizarlas en políticas y procedimientos	
1 a 2.9 puntos: La organización tiene un limitado control sobre la acción, baja responsabilidad social	
0: La Organización no tiene control sobre la acción, mala percepción de la RSE	

Análisis: Mediante la aplicación del modelo de Análisis desempeño social anticorrupción (accionistas y competidores) se evidencia que tienen todos los sectores un total dominio sobre la acción. Muy buen nivel Responsabilidad Social.

5.2.2.10. Desempeño Social Productos y Servicios (Clientes y Consumidores)

Tabla 5-10: Desempeño Social Productos y Servicios (Clientes y Consumidores)

DESEMPEÑO SOCIAL PRODUCTOS Y SERVICIOS (CLIENTES Y CONSUMIDORES)																																								
ASPECTO A EVALUAR	AGRICULTURA						MANUFACTURA						COMERCIO						CONSTRUCCIÓN						TRANSPORTE						ALOJAMIENTO									
	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6					
La empresa garantiza la oferta de productos seguros para la salud de los clientes, usuarios y /o consumidores						5	6						5	6							4	5	6							4	5	6							6	6
La empresa con respecto a los procedimientos de retiro de productos del mercado que pueden generar daño o peligro para la salud de clientes, consumidores y/o usuarios						5	6					4	5	6							5	6							6	6							6	6		
La empresa con respecto a los procesos para evaluar los riesgos de los productos, garantizando la seguridad en el diseño y componentes utilizados, libre de materiales tóxicos y eficientes en el uso					4	5	6					4	5	6					3	4	5	6					4	5	6					4	5	6				
La empresa con respecto a los procesos de comunicación de cualquier riesgo asociado a la utilización, manipulación de los productos y/o servicios ofrecidos para los clientes, usuarios y/o consumidores					4	5	6					5	6					5	6					5	6					5	6					6	6			
La empresa con respecto al manejo y difusión de información completa, precisa y comprensible respecto a los sellos, etiquetas y comunicación de las principales características de los productos y/o servicios					4	5	6					6	6					6	6					5	6					4	5	6					5	6		
La empresa asegura la veracidad, transparencia de las actividades de mercadeo, la publicidad y las comunicaciones en cuanto a: precios, características, cantidades, términos, condiciones y entregas						6	6					6	6					6	6					6	6					6	6					6	6			
La empresa asegura la trasmisión de valores constructivos para la sociedad en las comunicaciones y las acciones de mercadeo, promover campañas sociales y de inclusión, evitando el uso de imágenes que promuevan la discriminación y estereotipos						6	6					6	6					6	6					6	6					6	6					5	6			

Escala y significado de los colores	
5 a 6 puntos: La organización tiene un total dominio sobre la acción. Muy buen nivel Responsabilidad Social	
3 a 4.9: La organización tiene un dominio mediano sobre la acción; está implementando algunas acciones de Responsabilidad social, pero necesita formalizarlas en políticas y procedimientos	
1 a 2.9 puntos: La organización tiene un limitado control sobre la acción, baja responsabilidad social	
0: La Organización no tiene control sobre la acción, mala percepción de la RSE	

Análisis: Mediante la aplicación del modelo de Análisis Social Productos y Servicios (Clientes y Consumidores) se evidencia que tienen todos los sectores un total dominio sobre la acción. Muy buen nivel Responsabilidad Social.

5.2.3. Acciones para mejorar la Responsabilidad Social en las Empresas del Cantón Guano

Tabla 5-11: Estrategias para proveedores basados en precios, plazos de pagos y entrega justos.

Hallazgo	No se evalúa las compras a proveedores locales basados en precios, plazos de pagos y entrega justos.
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar las estrategias de compras en vigor para identificar los puntos de partida con respecto a temas ambientales y sociales. • Formar al personal del departamento de compras y animar a incluir criterios de RSE en sus decisiones. • Incluir los temas ambientales y sociales en el sistema de medida de resultados para los equipos de compras. • Realizar formación del personal y asegurar que serán acreditados en estándares éticos • Verificar que los proveedores realicen las mejoras y las actividades de corrección, a través de acciones de control. • Promover la comunicación de las políticas escritas, del material de comunicación y de las directrices de compras.
Objetivo	Asegurar un impacto positivo en la economía local, ayudando a potencializar la productividad dentro del cantón Guano
Responsable	Administrador
Período	6 meses
Costo	\$100,00
Desarrollo	

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2023.

Tabla 5-12: Estrategias para difundir información financiera

Hallazgo	No se difunde la información financiera a sus clientes.
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> • Crear una página web de la empresa. • Crear enlaces que permita acceder a los estados financieros. • Crear un enlace para obtener el RUC de la empresa.
Objetivo	Comunicar la información financiera a los grupos de interés creando relaciones y activos valiosos a largo plazo. Además, estas medidas pueden ayudar a clientes, comunidades, reguladores y empleados en potencia a evaluar los resultados sociales de la empresa.
Responsable	Administrador
Período	Anual
Costo	\$200,00
Desarrollo	 <p>The screenshot shows the website for Daquilema, a financial institution. The header includes social media icons, contact information (1800-777777), and navigation links for 'DAQUILEMA ONLINE' and 'ABRIR TU CUENTA'. The main content area features a graphic with three houses: one with a gear, one with a percentage sign, and one with a dollar sign and an upward arrow. Below the graphic, the text reads 'Transparencia' and 'Somos una institución con un sólido record financiero, seguimos y seguiremos innovando, siempre al servicio de nuestros socios (as)'. Underneath, there is a section titled 'INFORMACIÓN FINANCIERA' with three expandable items: 'TARIFARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS', 'INDICADORES DE GÉNERO A SEPTIEMBRE DE 2022', and 'EDUCACIÓN FINANCIERA', each with a red plus sign to its right.</p>

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2023.

Tabla 5-13: Estrategias para motivar a la formalidad empresarial

Hallazgo	Se identifica que 22 empresas trabajan de manera informal es decir algunas veces cumplen con las obligaciones tributarias y pago de impuestos
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones sobre los beneficios de ser una empresa formal. • Asesoramiento para formar parte de una empresa formal. • Capacitación sobre facturación electrónica • Deberes formales • Capacitación sobre el IVA, Impuesto Renta • Capacitación sobre comprobantes de venta.
Objetivo	Formar parte de las empresas legalmente constituidas que cumplen con las obligaciones tributarias evitando sanciones y multas en potencia a evaluar los resultados sociales de la empresa.
Responsable	Administrador
Período	Mes de marzo
Costo	\$30,00
Desarrollo	

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2023.

Tabla 5-14: Estrategias para reducir los materiales utilizados en la fabricación de productos o servicios

Hallazgo	No se aplica acciones para mejorar y reducir los materiales utilizados en la fabricación de sus productos/ servicios.
Acciones	
Reducir el consumo de energía mediante la concientización a los empleados y clientes.	
Instalar sistemas de energía limpia y renovable.	
Hacer un uso consciente del agua mediante carteles de concientización.	
Reducir el desperdicio y combatir la obsolescencia.	
Objetivo	Incrementar la recuperación, conservación, protección del medio ambiente y de las cuencas hidrográficas y el acceso permanente a agua en calidad y cantidad.
Responsable	Administrador
Período	Inicio mes de abril
Costo	\$100,00

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2023.

Tabla 5-15: Estrategias para concientizar el cuidado del medio ambiente

Hallazgo	No utilizan métodos de reciclaje lo que indica la falta de concientización y motivación por el cuidado del cantón.
Acciones	
Plantar árboles en áreas permitidas	
Implementar tachos reciclables en la parte interna y externa de las empresas	
Minga de limpieza en el río Guano	
Objetivo	Incrementar la recuperación, conservación, protección del medio ambiente y de las cuencas hidrográficas y el acceso permanente a agua en calidad y cantidad.
Responsable	Administrador
Período	Inicio mes de abril
Costo	\$100,00

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2023.

Tabla 5-16: Estrategias para dar respuesta a quejas y reclamos

Hallazgo	4 empresas no dan respuesta a quejas o reclamos realizados por los clientes, esto debido a la falta de canales de información, lo que provoca desconocimiento de aquellas áreas que deben ser mejoradas logrando mayor rentabilidad y productividad.
Acciones	<p>Implementar técnicas para gestionar las quejas y reclamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muestra que estás abierto a recibir quejas y reclamaciones • Analiza lo que tus clientes expresan • Brinda soluciones correctivas • Crea soluciones preventivas • Informa al cliente sobre la solución • Resuelve el problema • Da un seguimiento • Evalúa las quejas y reclamaciones <p>Llevar una base de datos de los clientes</p>
Objetivo	Mejorar la satisfacción del cliente
Responsable	Administrador
Período	Mes de marzo
Costo	\$40,00
Desarrollo	

Realizado por: Palaquibay, Delia, 2023.

Aunque la RSE tiene un componente educativo y hay que formar a las personas para que sean socialmente responsables, no basta con clases o cursos, hay que fomentar la concienciación desarrollando una voluntad, evitando la tentación de utilizar la responsabilidad social empresarial como un truco publicitario para atraer clientes. Sus operaciones deben estar impulsadas por una convicción basada en la dignidad humana y el beneficio social, ambiental y económico sin afectar las utilidades de los accionistas.

Por lo cual se propone acciones para ser implementadas en cada una de las pymes del cantón Guano relacionadas a, estrategias para proveedores basados en precios, plazos de pagos y entrega justos, estrategias para difundir información financiera, estrategias para motivar a la formalidad

empresarial, estrategias para reducir los materiales utilizados en la fabricación de productos o servicios, estrategias para concientizar el cuidado del medio ambiente y estrategias para dar respuesta a quejas y reclamos, con el fin de impulsar a las empresa a ser percibidas como marcas responsables logrando atraer mejor al talento humano y permitiendo que los clientes y usuarios tengan una mejor imagen de ellos, lo que les permite incrementar el volumen de sus ventas.

La responsabilidad social corporativa es también una herramienta muy eficaz para reducir los riesgos potenciales relacionados con las actividades de las empresas. Establecer reglas éticas y de comportamiento, establecer estándares responsables en la selección de proveedores o incluir los derechos humanos o ambientales a lo largo de la cadena de valor reduce significativamente la probabilidad de que las empresas sean víctimas de abuso. Al fortalecer el control sobre la actividad de la empresa, es posible minimizar los conflictos con las comunidades donde opera; reducir quejas y procesos legales, mejorar las relaciones con clientes, empleados, sindicatos, administración pública y otras partes interesadas y reducir significativamente el riesgo de riesgos como publicidad negativa o boicot de productos o servicios.

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- Mediante el fundamento teórico se adquirió un conocimiento más amplio del compromiso que tiene las pymes con el bienestar de la sociedad, se analizó como las empresas deben ser responsables en su trato con los trabajadores, clientes y consumidores, así como con el medio ambiente, mediante prácticas éticas en la construcción de una sociedad que permita vivir mejor, en la que se integren los esfuerzos de todos los involucrados.
- A través de la aplicación de técnicas de investigación a los habitantes del cantón Guano se pudo identificar que las empresas actualmente no brindan mejoras en beneficio de la comunidad en el lugar donde se ubican ya que han sido testigos de la falta de compromiso con el manejo de residuos, agua y energía eléctrica lo que ha provocado contaminación en el sector. A esto se suma un inadecuado manejo de las 3R (reducir, reciclar y reutilizar) lo que indica la falta de capacitación e información de políticas de RSE, provocando deterioro del valor reputacional, empeoramiento de la posición competitiva, disminución de la capacidad de generar ingresos o multas y sanciones, contaminación en el entorno y pérdida de clientes en un futuro.
- A través del modelo de análisis al desempeño económico (proveedores y accionistas) se identifica que todos los sectores excepto el de alojamiento tiene un total dominio sobre RSE, lo que representa un buen nivel de responsabilidad social. En el desempeño ambiental se identifica que el sector de agrícola tiene un dominio mediano sobre la RSE, es decir están implementando algunas acciones de RSE, pero necesita formalizarlas en políticas y procedimiento. A demás mediante el cuadro comparativo de las entrevistas se pudo identificar que hay empresas que no realizan proyectos de apoyo social para la comunidad. Básicamente, no todas las empresas son socialmente responsables, y solo las empresas sostenibles pueden acceder a este “comportamiento corporativo” es decir, aquellos que aumentan su beneficio mejorando el uso de los recursos que previenen daños ambientales (actuales y potenciales) y en última instancia satisfacen las necesidades de la sociedad, incluidos sus empleados.

6.2. Recomendaciones

- Las empresas deben plantearse y aplicar estrategias comerciales globales que se enfoquen en una gestión holística que incluya al medio ambiente, la seguridad en el trabajo, la responsabilidad social, la salud en el trabajo y la calidad.
- Se recomienda efectuar un análisis mediante técnicas de investigación con el apoyo de la academia para conocer si las acciones sugeridas en el presente trabajo investigativo contribuyen al mejoramiento productivo de las empresas del cantón Guano y a su vez contribuyen a la ejecución de la responsabilidad social.
- Se recomienda aplicar las acciones propuestas para cada una de las empresas de la ciudad de Guano con el apoyo de la academia, con el fin de actuar de manera positiva con principios éticos y apegados a la ley, que beneficien tanto al medio ambiente como a los trabajadores y clientes. Se debe también, elaborar una planificación donde se encuentre reflejadas las acciones coordinadas por un grupo de personas, destinadas a producir modificaciones en la realidad social y ambiental que los atraviesa, procurando lograr cambios positivos en la comunidad y el medio natural que los rodea.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilera, Y., Hinojosa, A., & Aguiar, N. (2018). Responsabilidad Social Empresarial . *Javeriana*, 48.
- Álvarez, K., Mejía, N., & Noriega, A. (2022). *Incidencia de la responsabilidad social empresarial y el capital intelectual en la competitividad de las PYMES en la ciudad de Riobamba, periodo 2021*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/9303>
- Apambu. (2021). *Las 5 dimensiones de la Responsabilidad Social Corporativa*. Obtenido de <https://apambu.com/apambublog/5-dimensiones-responsabilidad-social-corporativa/#:~:text=La%20dimensi%C3%B3n%20econ%C3%B3mica%20de%20la,responsable%20de%20la%20actividad%20fiscal>.
- Aránzazu, J. (2019). Responsabilidad social corporativa. Málaga: IC EDITORIAL.
- Arevalo, G., & Morocho, D. (2017). *ÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANA EMPRESAS DE LA CIUDAD DE MACHALA*. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/9496/1/TTUACE-2016-EC-DE00038.pdf>
- Argudo, J. (2019). *¿Por qué son tan importantes las empresas, los empresarios y los emprendedores?* Obtenido de <http://www.econosublime.com/2017/11/funciones-empresa-importancia-emprendedores.html#:~:text=Las%20empresas%20contribuyen%20a%20la,sociedad%20y%20permiten%20el%20progreso>.
- Arias, E. (2019). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-exploratoria.html>
- Beltrán, J., & López, J. (2018). Administración financieras. USTA.
- Cajiga, J. (2019). *Responsabilidad Social Empresarial*. México: CEMEFI.
- CEPAL. (2019). *Acerca de Microempresas y Pymes*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/temas/pymes/acerca-microempresas-pymes>
- CERES. (2022). Obtenido de <https://www.redceres.com/miembros>
- CFN. (2019). *CFN y CAF impulsan el crecimiento*. Obtenido de <https://www.cfn.fin.ec/cfn-y-caf-impulsan-el-crecimiento-de-las-pyme-en-ecuador/>
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Responsabilidad social corporativa y su impacto positivo en la empresa y en la sociedad. *Espacio*, 12.
- Del Barco, J., & Del Barco, M. (2018). *Reportes de responsabilidad social para PYMES*. Obtenido de <https://www.facpce.org.ar/wp-content/uploads/2021/04/Reportes-de-Responsabilidad-Social-para-Pymes-An%C3%A1lisis-del-Modelo-CILEA.pdf>

- Del Río, J. (2017). *GESTIÓN ORGANIZACIONAL ORGANIZACIONAL EN ENTORNOS COMPLEJOS POR PARTE DE LAS MIPYMES DEL SECTOR SERVICIOS*. SCIELO.
- Delraza, C. (2016). *Medición del nivel de cumplimiento*. Obtenido de <https://sepaf.jalisco.gob.mx/transparencia/seguimiento-programas-presupuestarios/medicion-del-nivel-de-cumplimiento>
- DSG. (2020). *Estructura de Empresas según su tamaño*. DSG Consulting. Información. Obtenido de <https://www.dsg.ec/gestion-empresas/mipymes-en-ecuador/>
- Gómez, D., & Scade, J. (2022). *Aspectos económicos en Responsabilidad Social y Sostenibilidad Empresarial*. Obtenido de https://www.eoi.es/wiki/index.php/Aspectos_econ%C3%B3micos_en_Responsabilidad_Social_y_Sostenibilidad_Empresarial
- Guajardo, A. (2020). Normas ISO y Responsabilidad Social: nuevos cambios y oportunidades. *RSE COMUNINIDA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SUSTENTABLE*.
- Instituto Superior del medio ambiente. (2016). *¿Cómo aplicar la RSE en el Medio Ambiente*. Obtenido de <https://www.ismedioambiente.com/como-aplicar-la-rse-en-el-medio-ambiente/>
- León, E., & Santana, M. (2018). *SELECCIÓN Y ADAPTACIÓN DE UN MODELO DE EVALUACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL - UNA APLICACIÓN PRÁCTICA*. Sangolqui: ESPE.
- Mendez, D., & Esponzoza, M. (2017). *Modelo de gestión de responsabilidad social empresarial para el sector maderero ecuatoriano*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador
- Monroy, M., & Nava, N. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Exodo.
- Moreno, E. (2019). *Investigación Exploratoria*. Obtenido de <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/disenos-no-experimentales.html?m=0>
- Neira, S. (2016). *Disponible en*. Quito: CEPAL.
- Núñez, B. (2019). Importancia de las nuevas tendencias de marketing en las PYMES. . *SIGMA*, 62-68.
- Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo. (2020). Obtenido de <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/modalidades/red-de-empresas-comprometidas-que-promueven-la-responsabilidad-social-en-ecuador#:~:text=El%20Consortio%20Ecuatoriano%20para%20la,responsabilidad%20social%20en%20el%20Ecuador>.
- Orlandi, P. (2018). *Las Pymes y su rol en el Comercio Internacional*. Universidad de Palermo: White Paper Series del Centro de Estudios para el Desarrollo Exportador.

- Ormaza, J., Valarezo, J., & Vázquez, J. (2020). *Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje desde la Agenda 2030*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28063519009/28063519009.pdf>
- PDOT GUANO. (2019). Obtenido de <http://www.municipiodeguano.gob.ec/index.php/enlaces?task=download.send&id=474&catid=8&m=0>
- Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Guano. (2019).
- Quintanilla, C., & Urgilés, M. (2016). *Análisis de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial de INDURAMA en la ciudad de Cuenca*. Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/5786>
- Rodriguez, J. (2019). Responsabilidad social corporativa. Málaga: IC.
- Rodriguez, R., & Aviles, V. (2020). *Las PYMES en Ecuador. Un análisis necesario*. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/337-Art%C3%ADculo-2829-1-10-20200909.pdf>
- Saá, J; Vasco, C; Holovaty, M; Donoso, D. (2020). La responsabilidad social empresarial y sus indicadores.
- Salgado, B., Guerrero, L., & Salgado, N. (2016). Fundamentos de la administración. ÉXODO.
- Tufiño, M., & Ordoñez, J. (2019). *La responsabilidad social un modelo de gestión que aporta al desarrollo sostenible: Estudio de caso Nestlé Ecuador, 2015*. Obtenido de <https://dspace.utpl.edu.ec/handle/20.500.11962/23888>
- UPB. (2022). *Dimensión económica*. Obtenido de <https://www.upb.edu.co/es/proyeccion-social/sostenibilidad/dimension-economica-ods>
- Vidal, G., & Espinosa, M. (2020). *Propuesta de un plan de responsabilidad social empresarial para la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7172>
- Vilanova, M., & Dinarés, M. (2009). *Modelo de indicadores de RSE para pymes*. Cataluña: ESADE Business School. Universitat Ramon L.
- Vincular, ACHS, & USEC. (2019). Modelo de Gestion de RSE.
- Yepes, G., & Ramirez, M. (2019). *Modelo de gestión de RSE para empresas*. Colombia: Unoversodad Externado de Colombia.



ANEXOS

ANEXO A: EVIDENCIA DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS





ANEXO B: EVIDENCIA DE LAS ENTREVISTAS





epoch

Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 08 / 08 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: DELIA SALOME PALAQUIBAY PAUCAR
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Título a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.



1522-DBRA-UPT-2023