



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ECONOMÍA**

**Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial en las PYMES del cantón  
Santa Rosa.**

**RIVERA RIVERA NATHALY MISHELLE  
ECONOMISTA**

**MACHALA  
2022**



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ECONOMÍA**

**Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial en las PYMES  
del cantón Santa Rosa.**

**RIVERA RIVERA NATHALY MISHELLE  
ECONOMISTA**

**MACHALA  
2022**



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ECONOMÍA**

**ANÁLISIS DE CASOS**

**Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial en las PYMES  
del cantón Santa Rosa.**

**RIVERA RIVERA NATHALY MISHELLE  
ECONOMISTA**

**VEGA GRANDA ANDREA DEL CISNE**

**MACHALA  
2022**

# Responsabilidad Social 2

*por* Nathaly Mishelle Rivera Rivera

---

**Fecha de entrega:** 02-sep-2022 09:10p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1891688707

**Nombre del archivo:** TRABAJO\_DE\_TITULACION\_FINAL\_RSE.docx (1.05M)

**Total de palabras:** 15673

**Total de caracteres:** 86618

# Responsabilidad Social 2

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

4%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

1

[prezi.com](https://prezi.com)

Fuente de Internet

<1 %

2

[www.researchgate.net](https://www.researchgate.net)

Fuente de Internet

<1 %

3

[docplayer.es](https://docplayer.es)

Fuente de Internet

<1 %

4

Benito Yáñez-Araque, Juan Pablo Sánchez-Infante Hernández, Santiago Gutiérrez-Broncano, Pedro Jiménez-Estévez. "Corporate social responsibility in micro-, small- and medium-sized enterprises: Multigroup analysis of family vs. nonfamily firms", Journal of Business Research, 2020

Publicación

<1 %

5

[core.ac.uk](https://core.ac.uk)

Fuente de Internet

<1 %

6

[dialnet.unirioja.es](https://dialnet.unirioja.es)

Fuente de Internet

<1 %

---

## CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL


La que suscribe, RIVERA RIVERA NATHALY MISHELLE, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial en las PYMES del cantón Santa Rosa., otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

La autora como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



RIVERA RIVERA NATHALY MISHELLE

0750592909





## DEDICATORIA

*A mis padres Joselito Rivera y Mercy Rivera quienes son mis pilares fundamentales, ejemplo de perseverancia, superación y mi mayor orgullo en la vida. Estoy eternamente agradecida por su amor, paciencia, confianza y apoyo incondicional hacia cada idea y meta que me he propuesto.*

*A mis hermanas Ingrid Rivera y Daniela Rivera por creer en mí, animarme a seguir mis sueños y enseñarme que siempre puedo y podré.*

*A mis sobrinos Neizan y Asneddy por ser mi fuente de alegría y mi principal motivación para salir adelante, ser mejor cada día.*

*A mi abuela Mercedes por ser mi ancla de vida y enseñarme que, con esfuerzo, dedicación y encomendarme en Dios todo se puede lograr.*

***Nathaly Mishelle Rivera Rivera***

## AGRADECIMIENTO

*Agradezco a Dios por ser mi mayor fortaleza, guía y fuente de esperanza para cumplir cada meta durante toda mi vida.*

*A mis queridos padres por guiarme y aconsejarme para ir por el buen sendero en este proceso llamado vida, por acompañarme día a día durante la realización de mi trabajo de titulación, arriesgándose y haciendo hasta lo imposible para que cumpla mis sueños.*

*A mis hermanas, sobrinos y abuela por todo el amor, cariño, apoyo incondicional y animarme en cada peldaño durante todo el periodo académico.*

*A mi tutora Econ. Andrea Vega Granda, una mención especial por su calidad humana, por la paciencia, confianza y amabilidad al compartir su conocimiento en cada revisión y hacer posible la realización del presente trabajo de titulación.*

*Y, por supuesto, mi gratitud a todos los docentes de la carrera de Economía quienes han contribuido con su granito de arena en cada etapa estudiantil para mi desarrollo profesional y personal.*

***Nathaly Mishelle Rivera Rivera***



## RESUMEN

El mundo de los negocios ha dado un giro de 180° exigiendo la aplicación de políticas responsables con la sociedad y el medio ambiente, sin embargo, estas medidas resultan un desafío para las PYMES debido al frágil entorno empresarial en el que se desarrollan y los costos que amerita el modelo de Responsabilidad Social Empresarial. Por tal razón, el objeto de estudio fue analizar el porcentaje de aplicación de la RSE en las pequeñas y medianas empresas del cantón Santa Rosa, mediante una investigación descriptiva - exploratoria para establecer el beneficio de la implementación de esta herramienta de gestión empresarial. Se hizo uso de bases de datos bibliográficas y estadísticas como la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, Instituto Nacional de Estadística y Censos, el SRI, así como la aplicación de encuestas según la normativa ISO 26000. El análisis de caso demostró que las PYMES del cantón Santa Rosa implementan un 65% de RSE, presentan baja participación activa con la comunidad y no ejecutan programas para el cuidado del medio ambiente. Finalmente, los beneficios para las pymes al aplicar RSE son: el mejoramiento del ambiente laboral, fidelización de clientes, negociaciones estratégicas con proveedores y ventaja de la imagen corporativa.

### **Palabras claves:**

Responsabilidad Social Empresarial - Norma ISO 26000 – PYMES - Santa Rosa- Alfa de Cronbach

## ABSTRACT

The business world has taken a 180° turn demanding the application of responsible policies with society and the environment, however, these measures are a challenge for SMEs due to the fragile business environment in which they are developed and the costs that merits the model of Corporate Social Responsibility. For this reason, the object of study was to analyze the percentage of application of CSR in small and medium-sized companies in the Santa Rosa canton, through a descriptive - exploratory investigation to establish the benefit of the implementation of this business management tool. Bibliographic and statistical databases were used, such as the Superintendency of Securities and Insurance Companies, the National Institute of Statistics and Censuses, the SRI, as well as the application of surveys according to ISO 26000 regulations. The case analysis showed that SMEs in the Santa Rosa canton implement 65% of CSR, present low active participation with the community and do not execute programs for the care of the environment. Finally, the benefits for SMEs when applying CSR are: improvement of the work environment, customer loyalty, strategic negotiations with suppliers and advantage of the corporate image.

### **Keywords:**

Corporate Social Responsibility - ISO 26000 Standard - PYMES - Santa Rosa - Cronbach's Alpha

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	7
AGRADECIMIENTO .....	8
RESUMEN .....	9
ABSTRACT .....	10
<b>CAPÍTULO I. DIAGNÓSTICO Y CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO ..</b>	<b>14</b>
1.1. Introducción .....	14
1.2. Justificación .....	16
1.2.1. Justificación Teórica.....	16
1.2.2. Justificación Práctica.....	17
1.2.3. Justificación Metodológica.....	18
1.3. Planteamiento del problema.....	19
1.3.1. Enunciado del problema .....	19
1.3.2. Formulación del problema.....	20
1.4. Objetivos de la investigación.....	21
1.4.1. Objetivo General.....	21
1.4.2. Objetivos Específicos .....	21
1.5. Marco teórico.....	21
1.5.1. Marco teórico conceptual.....	21
1.5.1.1 Responsabilidad Social Empresarial .....	21
1.5.1.2. Teorías de la RSE.....	22
1.5.1.3. Norma ISO 26000.....	23
1.5.1.4. Componentes de la RSE según la norma ISO 26000.....	24
1.5.1.5. La Responsabilidad Social Empresarial en las PYMES .....	25
1.5.1.6. PYMES .....	26
1.5.2. Marco Teórico Contextual .....	28
1.5.2.1. Situación empresarial en el Ecuador.....	30
1.5.2.2. PYMES en Ecuador .....	30
1.5.2.3. Contexto de la provincia de El Oro.....	31
1.5.2.4. Perfil empresarial del cantón Santa Rosa.....	32
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>33</b>
2.1. Tipo (s) de investigación.....	33

2.2. Enfoque (s) de investigación.....	34
2.3. Método (s) .....	35
2.4. Técnica(s), modelo (s).....	35
2.5. Población.....	37
2.6. Muestra.....	38
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE CASO.....	38
3.1. Descripción, análisis, situación y reseña del sector, empresa, entorno, objeto de estudio (económico, social, empresarial, sostenibilidad) .....	38
3.1.1. Pymes del cantón Santa Rosa .....	39
3.2. Análisis de la problemática.....	40
3.3. Diseño. ....	42
3.4. Alcance de la Investigación .....	42
3.5. Alternativas de Solución .....	43
3.6. Selección de alternativas de solución .....	43
3.7. Posibles resultados obtenidos .....	44
3.7.1. Análisis de Fiabilidad.....	44
3.7.2. Análisis Individual de las preguntas.....	45
CAPITULO IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES .....	69
4.1. Discusión.....	69
4.2. Conclusiones .....	72
4.3. Recomendaciones .....	73
Bibliografía.....	74
Anexos .....	80
Anexo No. 1: Modelo de la encuesta .....	80

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Componentes de la RSE según la norma ISO 26000.....	24
Figura 2. Composición de las empresas en el Ecuador por tamaño.....	30
Figura 3. Composición de las empresas en la provincia de El Oro según su tamaño.....	31
Figura 4. Empresas del cantón Santa Rosa por su tamaño.....	33
Figura 5. Pymes del cantón Santa Rosa según su actividad económica.....	39
Figura 6. Pymes del cantón Santa Rosa según sus ingresos mensuales.....	40

Figura 7. Pregunta 1.....	45
Figura 8. Pregunta 2.....	46
Figura 9. Pregunta 3.....	47
Figura 10. Pregunta 4.....	48
Figura 11. Pregunta 5.....	49
Figura 12. Pregunta 6.....	50
Figura 13. Pregunta 7.....	51
Figura 14. Pregunta 8.....	52
Figura 15. Pregunta 9.....	52
Figura 16. Pregunta 10.....	53
Figura 17. Pregunta 11.....	54
Figura 18. Pregunta 12.....	54
Figura 19. Pregunta 13.....	55
Figura 20. Pregunta 14.....	56
Figura 21. Pregunta 15.....	57
Figura 22. Pregunta 16.....	57
Figura 23. Pregunta 17.....	58
Figura 24. Pregunta 18.....	59
Figura 25. Pregunta 19.....	60
Figura 26. Pregunta 20.....	61
Figura 27. Pregunta 21.....	61
Figura 28. Pregunta 22.....	62
Figura 29. Pregunta 23.....	63
Figura 30. Pregunta 24.....	64
Figura 31. Pregunta 25.....	65
Figura 32. Pregunta 26.....	65
Figura 33. Pregunta 27.....	66
Figura 34. Pregunta 28.....	67
Figura 35. Pregunta 29.....	68
Figura 36. Pregunta 30.....	69

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Empresas en Latinoamérica por tamaño.....	28
Tabla 2. Tipos de investigación.....	34
Tabla 3. Regla para el análisis del Alfa de Cronbach.....	37
Tabla 4. Análisis de Fiabilidad de Alfa de Cronbach.....	45

## **CAPÍTULO I. DIAGNÓSTICO Y CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO**

### **1.1. Introducción**

En la actualidad la Responsabilidad Social Empresarial ha tomado marcado de forma trascendental en la manera de hacer negocios, con un grado de aceptación mayoritario debido a la serie de ventajas inmersas y en las actividades de cambio que promueven el crecimiento inclusivo y también crean valor social en términos de la sociedad, en esencia, posibilitando dicho crecimiento como parte integral de contribución. Por lo tanto, la herramienta de auditoría social, que adopta la medición cuantitativa y cualitativa de la gestión social de las organizaciones, es enfatizada por el entorno social y tiene como objetivo incrementar la productividad de las organizaciones.

La responsabilidad social empresarial de acuerdo con investigaciones se suele destinar en su mayoría a las grandes empresas dada su capacidad productiva y financiera (Lima et al, 2014; Kim & Statman, 2012). Sin embargo, si se realiza un análisis de la cantidad de empresas existentes estas son minoría en comparación de las PYMES (Dini et al., 2019). Por lo tanto, si se desea tener mayores resultados y alcanzar modelos de negocios en equilibrio con la sociedad y medioambiente resulta esencial que las pequeñas y medianas empresas comiencen a integrar actividades de RSE.

En Ecuador las PYMES representan el 7.65% (64,719) del total del sector empresarial superando el 0,46% (3,932) de las grandes empresas, sin embargo, aunque las grandes empresas son minoría notablemente, en indicadores de empleo registrado estas aportan un 5,91% más que las PYMES (INEC, 2020). La diferencia antes mencionada no es significativa, por lo tanto, si el sector de las PYMES mejora su modelo empresarial, estructura organizacional, debilidades,

superar los desafíos locales y globales que han sufrido por años pueden llegar a ser primer sector que genere plazas de trabajo (Ron & Sacoto, 2017).

En el caso de área de estudio, Santa Rosa es un cantón que ha destacado a nivel nacional por su aporte a la industria camaronera, uno de los rubros más importantes de la economía del Ecuador. También ocupa el tercer puesto de los cantones que más aporta a nivel tributario en la provincia de El Oro y cuenta con 192 empresas de las cuales 38 conforman el sector de las PYMES relacionado con la actividad camaronera (SUPERCIAS, 2021). Estas características fundamentan analizar el porcentaje de aplicación de la RSE en las pequeñas y medianas empresas del cantón Santa Rosa, mediante una investigación descriptiva exploratoria para establecer el beneficio de la implementación de esta herramienta de gestión.

En el Capítulo I se hace hincapié en el diagnóstico y la conceptualización del objeto de estudio iniciando por lo general a lo particular, el planteamiento de la problemática y su justificación, definiendo el objetivo general y específico. Además, se puntualiza en la fundamentación teórica, específicamente la sección de epistemología donde se detalla definiciones, origen, evolución, teorías que sirvan como base para el estudio de los componentes de RSE

En el Capítulo II se detalla la metodología empleada en la investigación y el conjunto de técnicas, métodos, modelos e instrumentos aplicados. Así mismo, se establece la población y la muestra para el estudio.

Finalmente, en el Capítulo III, precisa los resultados de la investigación del análisis de la aplicabilidad de la herramienta de gestión de Responsabilidad Social Empresarial a las Pymes del cantón Santa Rosa por medio del uso de entrevistas a los empresarios, identificando los



beneficios de las PYMES que implementan estas prácticas para las que aún desconocen de esta herramienta empresarial, conclusiones, y recomendaciones del presente trabajo de titulación.

## **1.2. Justificación**

### **1.2.1. Justificación Teórica**

El modelo de Responsabilidad Social Empresarial ha demostrado que el enfoque en los agentes de interés o los principales actores (inversores, consumidores, sociedad) tiene resultados beneficiosos para la empresa. Según Herrera et al., (2020) en la actualidad, las empresas deben tener un buen gobierno corporativo, buenas relaciones con sus empleados, con los consumidores, promover la preservación del medio ambiente y participar activamente en la sociedad.

La práctica de las actividades de RSE constituye una afluencia de ventajas competitivas si puede crear valor simultáneo; en otras palabras, se trata de un bien colectivo para la población interrelacionado con la creación de valor para la empresa. Esto requiere una RSE estratégica de diferenciación, conjugando las dimensiones de adentro hacia afuera, tomando en consideración varios factores como el impacto social de la cadena de valor y viceversa influencias sociales sobre la competitividad (Lara & Sánchez, 2020).

En el aspecto internacional se ha presenciado varios logros en materia de RSE principalmente en grandes empresas, por ello, varios autores han creado la hipótesis que estas prácticas puedan ser ejecutadas por las mismas (Lima et al., 2014; Kim & Statman, 2012). No obstante, factores como el entorno social, regulaciones, requerimientos medioambientales imponen a las PYMES a elaborar nuevas estrategias que le permitan adaptarse a este nuevo ciclo de negocios.

Con respecto a América Latina, en el estudio del Banco Interamericano de Desarrollo efectuado en el año 2005 se evidenció que un 14,5% de las pequeñas y medianas empresas de

América Latina aplican un alto porcentaje de acciones de Responsabilidad Social Empresarial, por otra parte, el 34% ejecuta un nivel medio, con una baja tasa de implementación del 47,9% indica un bajo nivel y el restante con un 3,5% no cumplen con ningún tipo de actividad de Responsabilidad Social Empresarial (Arévalo et al., 2016; Isusi et al., 2005). Por lo tanto, se puede destacar que en Latinoamérica existen tasas muy bajas de implementación con respecto a la Responsabilidad Social Empresarial. Si bien es cierto, ciertas empresas desarrollan actividades que se podrían vincular o relacionar socialmente responsables, son mínimos los casos donde se incorpore de manera totalitaria la herramienta de gestión de RSE.

La trascendencia de este análisis radica en que, en Ecuador, las pequeñas y medianas empresas tienen una gran participación en el sector comercial, dado que, según el INEC (2020) conforman el 32% del total de las empresas, y son el segundo sector creador de empleo con el 33% en el país, es decir las PYMES cumplen un papel fundamental en el correcto funcionamiento de la economía ecuatoriana.

En la provincia de El Oro y en el cantón de Santa Rosa la situación empresarial no es distinta, se observa un patrón predominante donde las PYMES conforman un grupo primordial que dinamiza la economía y las fuentes de trabajo. Por tal razón, se puede establecer que aplicar programas responsables con la sociedad y el medioambiente comprende un pilar importante en el desarrollo del país.

### **1.2.2. Justificación Práctica.**

En el caso del área de estudio, Santa Rosa desde el año 2013 es catalogada como la “Capital Camaronera del Mundo” destacando a nivel nacional por su gran contribución al inicio de la industria camaronera (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2012). Por ende, la actividad económica que se desarrolla está directa e indirectamente relacionada con el sector

camaronero, la misma que es fuente de ingresos y empleo del cantón. Además, ocupa el tercer puesto de los cantones que más aporta a nivel tributario en la provincia de El Oro y cuenta con 192 empresas de las cuales 38 conforman el sector de las PYMES (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SUPERCIAS), 2021).

La información antes mencionada fundamentan la necesidad de evaluar si el cantón pionero en la industria camaronera del país ejecuta actividades de RSE, de tal manera que el presente análisis de casos permita determinar el porcentaje de aplicación de componentes de RSE en las PYMES, así mismo, establecer si los representantes de las empresas santarroseñas tienen conocimiento sobre el nuevo modelo de negocios y por último determinar los beneficios que las pequeñas y medianas empresas han obtenido o pueden tener al implementar actividades socialmente responsables en su cadena de valor.

Se espera que el estudio de la RSE en el cantón Santa Rosa, sirva como un modelo para las PYMES que deseen implementar esta herramienta para tener un panorama claro sobre los beneficios que incluye su aplicación. Así mismo, como base de información para próximas investigaciones.

### **1.2.3. Justificación Metodológica**

En el presente análisis de caso se emplea el método cuantitativo descriptivo dado que permite explorar el objeto de estudio a través de la aplicación de técnicas de observación directa con el apoyo de fuentes primarias y secundarias para alcanzar los objetivos de la investigación (Benet et al., 2005). De esta manera se puede conocer cuál es el grado en que se está adoptando el modelo de RSE y los beneficios de su aplicación en el cantón Santa Rosa.

La utilización de fuentes primarias como las bases de datos bibliográficas, estadísticas actúa como el ancla que sostiene la investigación, ya que fundamenta y permite recabar acontecimientos a través de los años de la situación de las PYMES y RSE en Latinoamérica, Ecuador y el cantón Santa Rosa. Así mismo, el uso de fuentes secundarias como la encuesta según los estatutos de la norma ISO 26000 enlazando un mecanismo de válides como el coeficiente de fiabilidad de alfa de Cronbach posibilita la recopilación de información directamente de los implicados relacionados al estudio.

Es conveniente indicar que el alcance es exploratorio puesto que no existen estudios previos de RSE en el cantón objetivo, en este caso Santa Rosa. Por lo tanto, esta investigación de análisis del grado de aplicación de la RSE en las PYMES de manera general como particular de los componentes según la norma ISO 26000 evidencia otro panorama empresarial presentando las limitaciones que tiene este sector para aplicar políticas socialmente responsables, así como, los beneficios que se hacen acreedoras las empresas al implementarla dando paso a nuevas investigaciones.

### **1.3. Planteamiento del problema**

#### **1.3.1. Enunciado del problema**

En términos globales la Responsabilidad Social Empresarial constituye un factor de desarrollo, ya que permite generar altos rendimientos tanto a nivel comercial como social, a la vez que aporta un mayor beneficio a las organizaciones y de forma indirecta a la comunidad.

La RSE, aporta aspectos de gran trascendencia como la capacidad de la empresa para innovar, mantenerse involucrado en los aspectos económicos y sociales, apoyarse en un equilibrio social que permita un buen desempeño, y una mayor rentabilidad para la entidad y su

entorno; Sin embargo, requiere un compromiso superior, lo que implica un cambio radical en el pensamiento, la estrategia y la práctica, tanto dentro como fuera de la empresa.

En Latinoamérica la problemática es aún más inminente, ya que resulta complejo implementar estrategias sobre responsabilidad social empresarial, donde la matriz cultural es fundamentalmente diferente a la matriz anglosajona del norte de Europa. Muchas dificultades parecen ser obstáculos difícilmente superables para las PYMES (Neira, 2016); Dentro de los principales desafíos se encuentran: la débil fortaleza institucional, dificultades para acceder al capital financiero, un gobierno corporativo débil y un irregular entorno empresarial.

Para las PYMES las limitaciones, muchas veces económicas y relacionadas con la falta de comunicación entre los líderes empresariales, le han llevado a priorizar la supervivencia o el desarrollo económico sobre el desarrollo social, demostrando que es incapaz de satisfacer las necesidades actuales del medio ambiente y de los diversos actores involucrados. Si bien la gestión estratégica y la comunicación de las PYMES está todavía en pañales, estas empresas deberán acelerar la modernización y el cambio si quieren hacer frente a las demandas cada vez más complejas que la sociedad impone a la interacción con el entorno. Así como cumplir con los distintos requisitos económicos, éticos y sociales.

### **1.3.2. Formulación del problema**

¿Existe implementación de la RSE en las pequeñas y medianas empresas del cantón Santa Rosa?

#### **1.3.2.1. Preguntas de investigación.**

- ¿Cómo se caracterizan los componentes de la Responsabilidad Social Empresarial?

- ¿En qué componentes de la RSE tienen limitaciones las PYMES del cantón Santa Rosa?
- ¿Cuáles son los beneficios de aplicar los elementos de RSE en las PYMES santarroseñas?

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo General**

Analizar el porcentaje de aplicación de la RSE en las pequeñas y medianas empresas del cantón Santa Rosa, mediante una investigación descriptiva - exploratoria para establecer el beneficio de la implementación de esta herramienta de gestión.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Desarrollar un análisis particular de los componentes que conforman la RSE.
- Indicar en qué componentes tienen limitaciones las PYMES para la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial
- Determinar los beneficios de la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en las PYMES en el cantón Santa Rosa.

#### **1.5. Marco teórico.**

##### **1.5.1. Marco teórico conceptual**

###### **1.5.1.1 Responsabilidad Social Empresarial**

Según Díaz et al. (2021) no existe un momento o año exacto al que se pueda atribuir el inicio de la RSE, sin embargo, su origen se da entre los siglos XIX y XX. Las raíces de la RSE se dan con la participación de las empresas de forma voluntaria con el objetivo de resolver conflictos, así como un impulso para que las organizaciones tengan conductas socialmente

responsables (Yevdokimova et al., 2019). De esta forma logran contribuir al progreso de la sociedad estableciendo pautas y alianzas entre el gobierno y el sector empresarial que les permiten lograr este objetivo.

Acorde con Uribe (2020) este método de gestión llamado RSE permite desarrollarse en las esferas sociales, económicas y medioambientales, lo cual contribuye al progreso de los indicadores financieros de la organización y, por tanto, crea una mayor posición en el mercado gracias a la imagen corporativa positiva de la empresa ante la sociedad. Además, permite conocer las expectativas de los clientes, proveedores, empleados, inversores y gerentes para lograr el éxito competitivo (Romero, 2019).

Los primeros cimientos de la responsabilidad social empresarial se dieron como un instrumento de estrategia que sea adaptable para ser competitivos en el mercado de bienes y servicios en un tiempo determinado. Las estrategias pueden ir relacionadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Lopez et al., 2022); y para su implementación deben ser alcanzables y medibles para todo tipo de organización sin distinción de su tamaño.

Para cumplir con las exigencias de los consumidores, trabajadores y la comunidad las organizaciones optan por realizar inversión social e involucrarse en programas de Responsabilidad Social Empresarial mejorando la imagen ante el inversionista, es decir, comprende un factor positivo para el desarrollo de la empresa (Porter & Kramer, 2006).

#### **1.5.1.2. Teorías de la RSE**

De acuerdo a Ruíz & Tamayo (2019) la Responsabilidad Social Empresarial tiene como base teórica cinco tipos de teorías que se explican a continuación:



- **Teorías instrumentales:** El aspecto más importante es el margen de correlación existente entre los elementos sociedad y empresa, dado que vinculan la creación de riqueza en conjunto con la responsabilidad social empresarial.
- **Teorías integradoras:** Dentro este componente hace referencia al cumplimiento de las normas planteadas en la legislación del lugar donde se encuentre residida la empresa, sin dejar de lado los intereses de los stakeholders.
- **Teoría ética y moral en los negocios:** Esta teoría se sustenta en el respeto y acatamiento de los derechos humanos universales en correspondencia a la relación laboral, protección del medioambiental aportando para alcanzar un equilibrio entre el crecimiento y el desarrollo más sostenible y sustentable
- **Teorías de carácter político:** Dentro de este aspecto como su nombre lo indica, la empresa se convierte en un agente de cambio para mejorar las estructuras sociales o la inserción de la sociedad.
- **Teoría de los *stakeholders*:** Implica la relación que posee la empresa junto a sus clientes directos e indirectos quienes se encuentran inmersos en el accionar de la empresa con respecto a la sociedad y el medioambiente.

### 1.5.1.3. Norma ISO 26000

De acuerdo a Franco (2019) la normativa ISO 26000 provee una serie de principios que fomentan la aplicabilidad de la RSE en organizaciones de todos los tamaños. Cabe destacar que esta norma es para evaluar las actividades voluntarias de RSE, por lo tanto, no existe un plan de certificación o sanción en caso de no implementarla pese a que lo esencial sería que todas empresas puedan ser más responsables socialmente.

En el marco antes mencionado, la normativa ISO 26000 proporciona una especial distinción a los trabajadores de la empresa, por tal razón, es la indicada para la medición de esta percepción por su impacto en la generación del desarrollo humano (López et al., 2017).

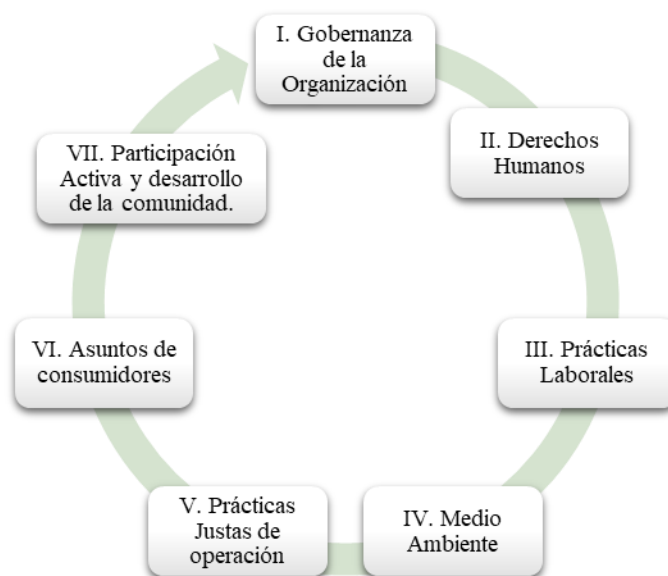
Conforme lo señala la Comisión Europea (1995) quien destaca que los trabajadores cumplen un papel importante en las estrategias que se formulan dentro de la empresa.

#### 1.5.1.4. Componentes de la RSE según la norma ISO 26000

Con base a la norma ISO 26000, los elementos o componentes de la Responsabilidad Social Empresarial son los siguientes:

#### **Figura 1**

*Componentes de la RSE según la norma ISO 26000*



Fuente: Elaboración propia en base a la Norma ISO-26000 (2020)

**I. Gobernanza de la Organización:** En este aspecto se incorporan los principios y fundamentos éticos en cada uno de los factores que involucran la operación en conjunto con prácticas de transparencia cumpliendo con las normativas legales.

**II. Derechos Humanos:** Este indicador mide el respeto por el crecimiento de una organización y cómo estimula el cumplimiento de los derechos humanos de sus empleados, clientes, proveedores y personal mediante políticas de apoyo.

**III. Prácticas Laborales:** Del mismo modo, que en derecho humanos en esta temática se evidencia la totalidad de las prácticas y políticas relacionadas con empleados de la organización o trabajadores subcontratados

**IV. Medio Ambiente:** Se hace referencia al respeto por el medio ambiente mediante prácticas de responsabilidad ambiental y acciones innovadoras que minimicen el impacto al ecosistema en el desarrollo de las actividades.

**V. Prácticas Justas de Operación:** En este caso se hace hincapié en cómo la organización establece la inclusión de principios y comportamientos éticos con los grupos de interés (Socios, proveedores, competidores, etc.)

**VI. Asuntos de Consumidores:** Por medio de esta sección se busca educar al consumidor, es decir, que se promueva un consumo con responsabilidad, ética y más sostenible

**VII. Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad:** Se estima la contribución de la empresa al crecimiento y la mejora de la localidad donde se encuentra, es decir, donde trabaja. Entre los factores que se encuentran inmersos están la inversión en cultura, educación, plazas de trabajo, mejora de habilidades, entre otros; como contribución a la comunidad.

#### **1.5.1.5. La Responsabilidad Social Empresarial en las PYMES**

Al hablar de Responsabilidad Social Empresarial en las PYMES se suele hacer mención al modelo de Archie Carroll; se enfoca en el desempeño de la responsabilidad social en la corporación. Dentro de este modelo hay cuatro posiciones: la primera es la económica

caracterizada por la obtención de utilidades al producir b/s; en el segundo lugar está el estrato legal es decir el cumplimiento de los reglamentos de la empresa; los valores morales en el tercer puesto trata del desempeño de los empleados tomando en consideración los valores y principios éticos corporativos. Por último, está el entorno en el que opera la empresa.

Según Newman et al. (2020) dentro de los aspectos positivos de la RSE se encuentra el incremento de la eficacia en los procedimientos que desarrolla la empresa, lo que tiene un efecto positivo en la imagen y aporta muchos ingresos al negocio. Además de agregar valor a los productos que vende. Dentro de los pros de la aplicabilidad de esta herramienta de gestión, el elemento más destacable son las diferencias potenciales, ventaja comparativa y relaciones a largo plazo con los grupos de interés.

#### **1.5.1.6. PYMES**

Se trata de estructuras empresariales que se diferencian de las grandes corporaciones, dado que durante su vida operativa enfrentan dos caminos posibles: seguir la ruta de crecimiento natural (micro, pequeña, mediana, grande) o sobrevivir y disfrutar de las ventajas de ser pequeñas, económicamente manejables y estables (Rodríguez & Aviles, 2020). Los criterios adoptados por la Unión Europea para clasificar a las PYMES son la cantidad total de trabajadores y los informes financieros anuales (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

Otro aspecto importante es que “la ventaja competitiva de la pequeña y mediana empresa y la función de la comunicación surge de tener un plan y una metodología superior a la de la competencia y un equipo humano altamente capacitado” (Hoyos & Lasso de la Vega, 2017, p. 66). Es decir, las PYMES se encuentran en constantes cambios, debido a los escenarios que se presentan a diario; los mismos ejercen presión para reestructurarse y buscar nuevas estrategias para posicionarse en el mercado durante muchos años más.

Partiendo de la premisa “(...) la empresa tiene la función de generar riquezas” (Rodríguez & Aviles, 2020); se establece la importancia de las PYMES, tal como lo establece la ONU en su informe de PYMES y Derechos humanos donde destaca la labor que realiza el sector empresarial de las PYMES denominándose como “la columna vertebral a nivel global de las economías” (Pacto Mundial, 2016). Es decir, dentro de la organización empresarial las PYMES a pesar de su limitado tamaño son los actores más influyentes en la dinamización, generadores de empleo y creación de capital en la economía de un país.

A mediados de los años de 90, las autoridades gubernamentales de los países latinoamericanos se enfocaron en temas relacionados con el sector de las PYMES; el objetivo fue desarrollar programas de apoyo a estas entidades que sirvan para el progreso económico desde una perspectiva más amplia (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2011, como se citó en Carranco, 2017).

Para Argüello (2015) citado por Figueroa & Bravo (2020) la situación laboral en América Latina se produce mayoritariamente por las MiPymes empresas, en términos estadísticos seis de cada diez plazas de trabajo son originados por este sector empresarial. De acuerdo a la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE, 2018) las pequeñas y medianas empresas comprenden un pilar de desarrollo en las economías de los países puesto que representan el 90% del tejido empresarial y aportan con el 28% al Producto Interno Bruto (PIB). No obstante, esta entidad establece que no existen las condiciones necesarias con respecto a la promulgación de políticas que fomenten su expansión. Por tal razón, la ODS cuenta con 17 objetivos, y se hace referencia al objetivo 8 dado que su finalidad es promover el crecimiento de la economía de manera inclusiva y sostenible donde toda la población pueda acceder a una plaza de empleo adecuada (Figueroa & Bravo, 2020).

## 1.5.2. Marco Teórico Contextual

### 1.5.2.1. Situación Empresarial y RSE en Latinoamérica

Para fomentar la RSE se requiere el acatamiento de determinadas condiciones. Se trata esencialmente de las mismas condiciones que crean un buen entorno empresarial: un marco institucional y financiero eficiente, instituciones operativas y financieras, entre otros. Está claro que en la actualidad aún hay muchos desafíos que ralentizan el desarrollo de la RSE a nivel global, entre las que se encuentran las capacidades institucionales débiles, gobernanza corporativa débil, entorno empresarial y regulación desfavorables, así como tejidos activos más pequeños.

#### Tabla 1.

*Empresas en Latinoamérica por tamaño.*

NÚMERO DE EMPRESAS EN LAS ECONOMÍAS NACIONALES (POR SU TAMAÑO)									
Tipo	Argentina	Brasil	Colombia	Chile	El Salvador	México	Perú	Venezuela	Total
Micro	852.791	4529.245	611.866	570.544	166.191	2720.3	226.388		9677.325
Pequeña	36.209	121.632	39.992	105.524	4.327	88.747	4.861	3.820	405.112
Medianas	5.169	23.015	7.03	14.577	502	26.4477	5.046	1.526	584.8107
PYMES	894.169	4673.892	658.888	690.645	171.02	2835.494	236.295	5.346	10165.749
Grandes	2.264	5.933	5.402	6.868	316	8.815		584	30.182
<b>TOTAL.</b>	896.433	4679.825	664.290	697.513	487.02	2844.309	236.295	5.930	10195.931

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2011).

De acuerdo a las cifras presentadas del número de empresas en la economía global, en un marco de referencia de 8 países, se puede evidenciar que se requiere la evaluación del grado de ejecución de las actividades de RSE, debido a la mayoría de PYMES existentes en Latinoamérica como en Ecuador, demostrando nuevamente la labor importante que cumplen las pequeñas y medianas empresas a nivel global.

### **1.5.2.2. La Responsabilidad Social Empresarial en el Ecuador**

De acuerdo a Ormazza et al. (2020) durante 1986 el concepto de RSE no tuvo un alto impacto amplia divulgación; sin embargo, se puede destacar la gestión de algunas empresas, que ya incluyeron programas y prácticas de RSE enfocadas a atender las necesidades de la sociedad. Las prácticas de RSE empiezan a formalizarse poco antes del segundo milenio, cuando el corporativo comienza a sistematizar proyectos.

Según Luzuriaga (2019) en Ecuador desde 1997 se han desarrollado diferentes planes y directrices organizacionales de RSE. Mientras tanto, la empresa ecuatoriana presentó actividades aisladas y / o proyectos de RSE ajenos a su estrategia organizacional.

La RSE en Ecuador marcó sus inicios con un cambio importante con respecto a la constitución de 2008 que regula el poder empresarial y crea órganos reguladores de supervisión. La Constitución de Ecuador establece que las personas están en el corazón del desarrollo de la nación, y su objetivo final es la realización de Suma Kawsay y la estructura del Plan Nacional de Bienestar 2009-2013. Es así como la RSE y el desarrollo sostenible vislumbran un compromiso entre el sector empresarial y la comunidad (Consejo de Desarrollo de las Nacionalidad y Pueblos Indígenas (CODENPE), 2019).

En 2010 se inició la difusión de la RSE en el país gracias a la Asociación Ecuatoriana de Responsabilidad Social (CERES), organización que se constituyó formal y legalmente en 2005, marcando un paso importante en el desarrollo de la RSE. El desarrollo de este concepto en Ecuador. La razón de este gran acontecimiento, radicó en su misión para promover las prácticas de RS en conjunto de varias organizaciones dentro del país.

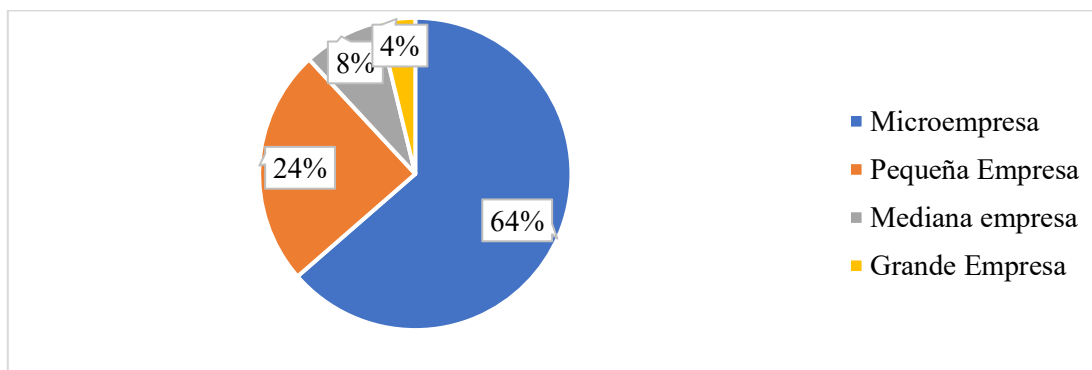


### 1.5.2.1. Situación empresarial en el Ecuador

La base de datos que proporciona la SUPERCIAS (2021) establece un orden según el tamaño de la empresa como se muestra en la figura 2:

**Figura 2**

*Composición de las empresas en el Ecuador por tamaño*



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos INEC (2021) y SUPERCIAS (2021)

De acuerdo al INEC (2021) y la SUPERCIAS (2021) en Ecuador la mayor parte la conforma la MiPymes con más del 90%, concordando con el estudio establecido en Latinoamérica; donde se estableció la importancia de las MiPymes como un pilar dentro de la economía.

### 1.5.2.2. PYMES en Ecuador

El surgimiento de las pequeñas y medianas empresas en el Ecuador radica en la creación de emprendimientos, entre las principales causas están la necesidad y la oportunidad. Estas PYMES cumplen un rol fundamental en el sector económico ecuatoriano dado que el campo empresarial se compone mayoritariamente con el 32%, y tan solo el 4% corresponden a las grandes empresas (Silva, 2020).

Según (INEC, 2018) las pequeñas empresas, la actividad con mayor concentración le concierne al comercio por mayor y al por menor; específicamente en reparación de automóviles con \$ 41,255.39 y con 4,075 empresas, seguido de las actividades profesionales, científicas y

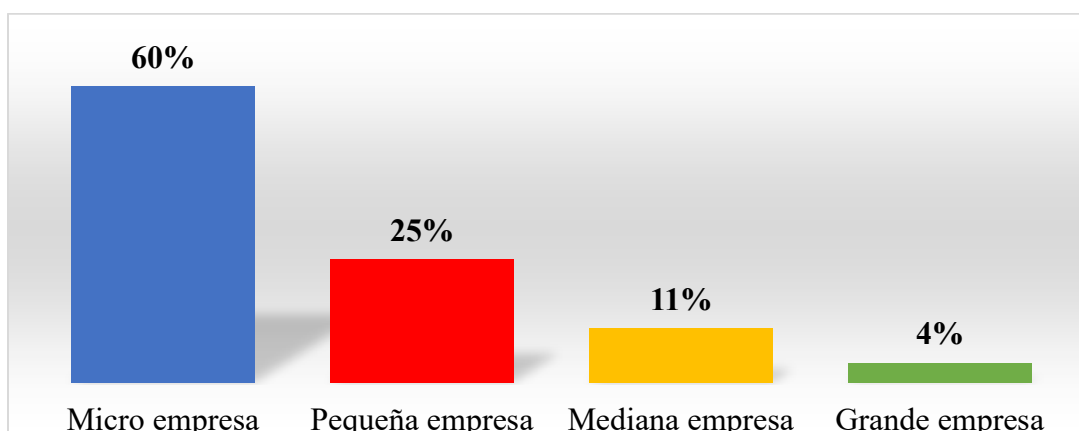
técnicas con 1.842 empresas con ingresos de aproximadamente \$ 615.000. Asimismo, para las medianas empresas operan principalmente en el sector mayorista y minorista. Los ingresos totales de 2.520 empresas en este segmento son aproximadamente \$7.870.000, y por último con 886 es la industria manufacturera.

### 1.5.2.3. Contexto de la provincia de El Oro

Según la SUPERCIAS (2021) el campo empresarial en la provincia de El Oro está compuesta por 2675 empresas. A continuación, en la figura 4, se presenta la clasificación de las según su tamaño:

**Figura 3**

*Composición de las empresas en la provincia de El Oro según su tamaño.*



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la SUPERCIAS (2021)

De acuerdo a los datos proporcionados por la SUPERCIAS en la provincia de El Oro, en la figura 4 se puede evidenciar que el 60% son microempresas, seguido del 25% para las pequeñas empresas, y el 11% en las medianas empresas. Además, se observa que las grandes empresas comprenden tan sólo el 4% en el sector empresarial. Por lo tanto, se puede concluir que las MIPYMES son el motor empresarial en la provincia de El Oro.

Por otra parte, en la dinámica económica de la provincia, las principales actividades son el comercio, la ganadería, la minería y la agricultura (Sotomayor et al., 2018). Gracias a la expansión geográfica de 6.188 kilómetros cuadrados, la provincia ha permitido el desarrollo de diversas actividades económicas, entre ellas la producción bananera, el cultivo de camarón, la pesca y el comercio, que son los principales pilares de su desarrollo económico (Global Plus, 2020).

#### **1.5.2.4. Perfil empresarial del cantón Santa Rosa**

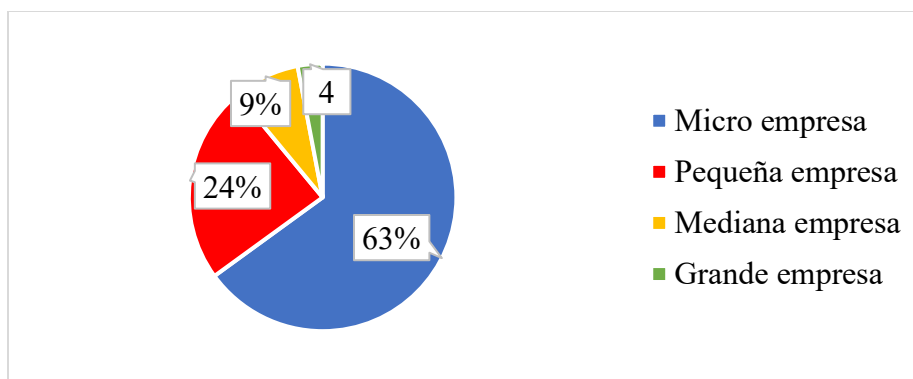
El cantón Santa Rosa, su nombre etimológicamente se debe en honor a la virgen de Santa Rosa de Lima. La Cantonización de Santa Rosa se celebra el 15 de octubre de 1859, este cantón, está ubicado en la provincia de El Oro, Zona 7, se encuentra ubicada aproximadamente en el centro de la provincia, sirve de tránsito obligado para acceder a la parte alta de la provincia y al vecino país del sur (Sistema Oficial de Contratación Pública, 2022).

Desde el año 2013 es catalogada como la “Capital Camaronera del Mundo” cuando la Asamblea Nacional de la República del Ecuador reconoció la labor del señor Jorge Kaiser como el primero en ejecutar el cultivo de camarón en cautiverio en el país (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2012); por ende la actividad económica más importante que se desarrolla en el sector empresarial está directa e indirectamente relacionada con la industria camaronera, la misma que es fuente de empleo e ingresos del cantón.

Según la SUPERCIAS (2021) el cantón de Santa Rosa tiene un universo de 120 empresas las cuales se clasifican en la figura 4 de la siguiente manera:

#### **Figura 4**

*Empresas del cantón Santa Rosa por su tamaño*



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la SUPERCIAS (2021)

En la figura 6 se observa la dinámica empresarial del cantón Santa Rosa, donde el 63% lo compone las microempresas, el 24% las pequeñas empresas, seguido del 9% las medianas empresas, y finalmente con tan solo un 4% las grandes empresas. Por lo tanto, se puede concluir que la primera fuente son las microempresas, y seguido de las PYMES con un 33% en la dinámica empresarial del cantón Santa Rosa.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.

### 2.1. Tipo (s) de investigación

De acuerdo a Hernández et al. (2010) la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Por lo tanto, se mantendrá un diseño no experimental, esto significa que no hay variación intencional de las variables independientes, si no, se ejecuta la técnica de observación de los sucesos en su contexto natural para luego llevar a cabo el análisis correspondiente. Además, el diseño no experimental tiene un enfoque transversal descriptivo, dado que la recolección de los datos se efectúa en un periodo de tiempo con la finalidad de analizar los factores inmersos, y consecutivamente determinar el porcentaje de implementación e interrelación de la RSE. A continuación, en la tabla 2 se presenta el tipo de investigación y los objetivos que da cumplimiento:

**Tabla 2.***Tipos de investigación*

Diseño General	Diseño Específico	Detalle	Objetivo
Cuantitativo	Investigación Descriptiva	Es aquella que sirve para caracterizar acontecimientos con fines de investigación, y es considerado uno de los procedimientos más utilizados debido a sus técnicas de observación y la recolección de datos estadísticos (Bernal, 2010).	OE.1. Desarrollar un análisis particular de los componentes que conforman la RSE OE.2. Indicar cuales son las limitaciones que tienen las PYMES para la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial.
	Investigación Exploratoria	Según Hernández et al. (2010) se utiliza cuando el objeto de estudio de casos no ha sido abordado previamente o existen pocas investigaciones acerca del tema. Además, sirven como punto de partida para próximas investigaciones.	OE3. Determinar los beneficios de la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en las PYMES en el cantón Santa Rosa.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de Bernal (2010) y Hernández et al. (2010)

## 2.2. Enfoque (s) de investigación

La metodología se selecciona a partir de las bases teóricas, y otros puntos de vista de acuerdo a la problemática de la investigación (Cadena et al., 2017). Al hablar de investigación, se hace referencia al trabajo de campo, observación y descripción, donde el investigador se basa en factores para estudiar un hecho, conocer sus necesidades y definir su problema. El enfoque principal del trabajo de campo es la observación, porque es una excelente herramienta para comprender el conjunto de la sociedad que se manifiesta en la experiencia (Martínez, 2017).

### **2.3. Método (s)**

La elección del método más adecuado permite conocer la realidad resultante de un punto fundamental en el proceso. En el presente trabajo resulta importante conocer cuál es el grado en que se está adoptando actualmente en los campos de investigación en materia de RSE, por tal razón, el método de investigación es cuantitativo descriptivo con el propósito de explorar el objeto de estudio mediante el uso de técnicas de observación directa.

### **2.4. Técnica(s), modelo (s)**

Según Feria et al. (2019) son herramientas que utiliza el investigador para recopilar y registrar información, considerando entre ellas: observaciones indicativas y empíricas, entrevistas, revisiones de la literatura. Además del uso de tablas para resumir el procesamiento de los datos obtenidos.

En el presente análisis de caso la información se extraerá de fuentes bibliográficas y estadísticas, a través del apoyo de fuentes secundarias, así como preparación de encuestas dirigido a profesionales de las PYMES, para la recopilación de datos conforme a los fundamentos de la norma ISO 26000 de la RSE con el fin de describir la aplicación actual en las PYMES del cantón Santa Rosa

#### **2.4.1. Encuesta**

Método de indagación empírica de carácter autoadministrado, aplicado a un grupo de sujetos, a través de cuestionarios, para conocer sus opiniones o criterios sobre las causas, resultados, posibles soluciones y personas directa e indirectamente responsables del problema en estudio (Feria et al., 2020).

De acuerdo a Ochoa et al. (2021) el instrumento de escala se puede diferenciar por “tratar de determinar el constructo mediante puntuaciones numéricas resultantes de la aplicación de una

serie de reactivos a personas específicas”. La escala de medición que se usó se denomina escala de Likert y se clasifica en cinco categorías: “Muy de acuerdo”, “de acuerdo”, “indeciso”, “en desacuerdo” y “muy en desacuerdo”; permitiendo obtener una respuesta más específica por parte de los encuestados.

La puntuación seleccionada para tabular los datos obtenidos fue de la siguiente forma: Si=5, 75%=4, 50%=3, 25%=2 y NO=1. Esta técnica se aplicó a los empresarios de las PYMES del cantón Santa Rosa, para el aporte cuantitativo en la obtención de datos.

La técnica utilizada en la recolección de datos (encuesta) tomó como referencia a la norma ISO 26000, concretamente y fundamentos de la RSE (Ver anexo 1). Por tal razón los ítems principales seleccionados son:

- Gobernanza de la Organización
- Derechos Humanos
- Prácticas Laborales
- Medio Ambiente
- Prácticas Justas de operación
- Asuntos de Consumidores
- Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad

#### **2.4.1.1. Método de análisis de la encuesta**

De acuerdo a Okagbue et al. (2021) el software estadístico es un programa especializado para el correcto análisis de datos del hallazgo de una investigación para garantizar una evaluación adecuada de los datos y lograr la descripción, interpretación o inferencia estadística, por tal razón, se empleó el programa estadístico SPSS.



Para determinar la validez de las preguntas del instrumento de recolección de datos se aplicó el coeficiente de fiabilidad de alfa de Cronbach para medir la consistencia interna de la escala con el propósito de evaluar los ítems seleccionados (Muñoz, 2019). En la tabla 3 se proporciona la regla general para evaluar los resultados de la siguiente manera:

**Tabla 3.**

*Regla para el análisis del Alfa de Cronbach*

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>Interpretación</i>
> 0.90	Excelente
> 0.80	Bueno
> 0.70	Aceptable
> 0.60	Cuestionable
> 0.50	Pobre
< 0.50	Inaceptable

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de George et al. (2003)

Se indica que un instrumento de recolección de información es válido si el resultado del análisis Alfa de Cronbach se encuentra entre 0.71 al 100. Es decir, entre más cerca se encuentre el valor del 1 mayor confiabilidad y correlación entre la teoría y las preguntas tal como lo indica (Shahirah, 2019).

## **2.5. Población**

La población se la puede definir como el conjunto de todos los datos con una serie de características en común, que pueden ser anexados al estudio y sobre los que se pueden generalizar los resultados (Hernández et al., 2010). Así mismo, la población se puede especificar de dos formas, infinita y finita, la primera es aquella que posee datos mayores a cien mil, y la segunda menor a cien mil (Ramírez, 2010).

Para el presente estudio se tomó la fuente de datos de la SUPERCIAS la cual proporcionó un universo de 38 PYMES en la ciudad de Santa Rosa en el año 2021, por lo tanto, la población es finita.

## **2.6. Muestra**

Según Ramírez (2010) en la muestra censal se toman todos los elementos sujetos a investigación. Por lo tanto, en el presente estudio la muestra fue censal ya que, al tratarse de solo 38 PYMES, se aplicó al 100% de la población el instrumento de recolección de datos.

## **CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE CASO**

### **3.1. Descripción, análisis, situación y reseña del sector, empresa, entorno, objeto de estudio (económico, social, empresarial, sostenibilidad)**

Las PYMES ecuatorianas surgen con la creación de emprendimientos por necesidad y oportunidad. Este sector empresarial cumple un papel trascendental en el desarrollo del país dado que en el campo empresarial se compone mayoritariamente con el 32,60%, y tan solo el 3% corresponden a las grandes empresas (Silva, 2020).

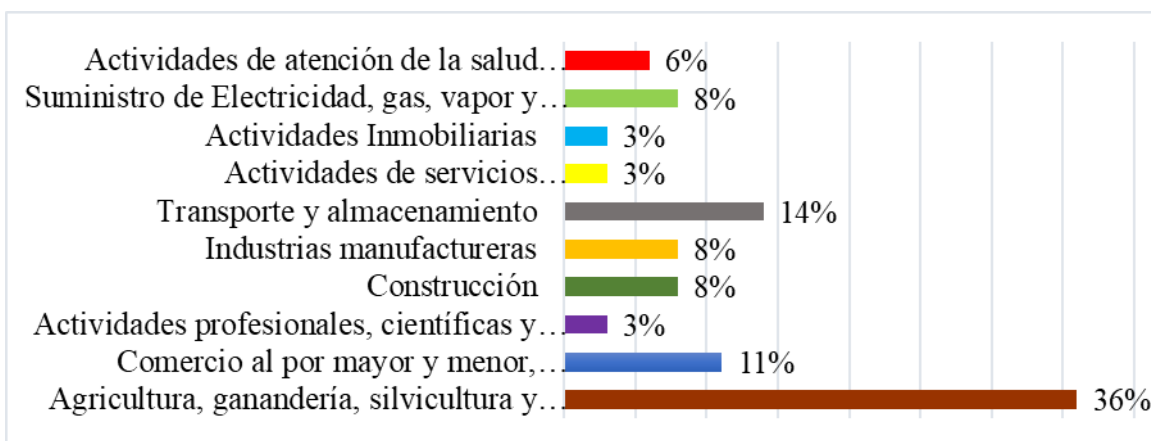
En la provincia de El Oro el sector empresarial según la SUPERCIAS (2021) se conforma del 60% por microempresas, seguido del 25% para las pequeñas empresas, y el 11% en las medianas empresas, además, las grandes empresas comprenden tan sólo el 4% en el sector empresarial. Sin duda alguna las microempresas comprenden un punto clave al ser mayoritario, sin embargo, su expansión es limitada a diferencia de las PYMES con el 36% (pequeñas y mediana empresas) quienes poseen mayores ingresos, mayor cantidad de empleados y volumen de producción lo cual permite generar un nivel más alto de trabajo de decente y cumplir los costos que demandan los beneficios de ley.

### 3.1.1. Pymes del cantón Santa Rosa

En el caso de área de estudio hasta el año 2021 existen 38 pequeñas y medianas empresas, que comprenden el 33% del total de empresas existentes (SUPERCIAS, 2021). En la figura 5 se presenta la constitución de las PYMES por actividad económica:

**Figura 5**

*Pymes del cantón Santa Rosa según actividad económica.*

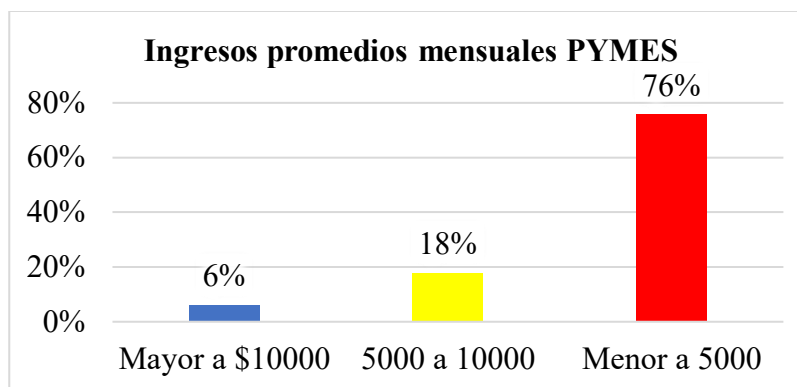


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de SUPERCIAS (2021)

Según los datos de la figura 5, se presentan a las PYMES del cantón Santa Rosa acorde a su actividad productiva, donde resalta con el 36% las actividades de agricultura, ganadería, silvicultura y pesca, seguida por el 14% Transporte y almacenamiento, así mismo el 11 se encuentran el área de comercio al por mayor y menor, reparación de vehículos automotores y motocicletas, por tal razón, se puede determinar que las PYMES se encuentran en los sectores primario y de servicios. A continuación, en la figura 6, se presenta las PYMES empresas según sus ingresos mensuales

**Figura 6**

*Pymes del cantón Santa Rosa según sus ingresos mensuales*



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de SUPERCIAS (2021)

De acuerdo a la figura 6, se puede evidenciar los ingresos promedios mensuales de las PYMES es de USD 5000 dólares americanos con una representación del 76%, no obstante, le sigue el 17,86% con ingresos percibidos de USD 5 000 a 1 000, y por último el 6.54% que lo conforman con ingresos mayores a USD 10.000. Por lo tanto, se puede concluir que las PYMES comprenden un parte importante para el dinamismo de la economía, considerando que conforman el 33% del sector empresarial generando ingresos cruciales de entre 5 000 a 10 000 dólares, que sirven de aporte para el correcto funcionamiento del sector productivo del cantón Santa Rosa.

### 3.2. Análisis de la problemática

Este estudio fundamenta la propuesta de un análisis econométrico haciendo uso del programa estadístico IBM SPSS, bajo el análisis factorial de fiabilidad y alfa de Cronbach con el objetivo de validar la encuesta aplicada, es decir conocer la correlación que existen entre las preguntas y los elementos de medición de la RSE, para la correcta tabulación y la obtención de resultados.

Acorde con Gonzáles et al. (2014) “el factor fundamental para las PYMES es la innovación y se puede aplicar en diferentes rubros”; por tal razón, es esencial que opten por la

transformación de la gestión empresarial con la implementación de la RSE, considerando que, sin distinción alguna, permite la generación de valor a través de una reestructuración óptima en las estrategias económicas, ambientales y sociales dando paso a un nuevo equilibrio de desarrollo, por ende, un mayor margen de rentabilidad para la entidad y su entorno.

Si bien, la implementación del modelo de RSE en Latinoamérica resulta un desafío por el factor “matriz cultural”, las PYMES hoy en día deben reconocer que poseen una ventaja imparable como es la *flexibilidad* de adaptación al entorno. Por lo tanto, es indispensable potenciar los procesos internos y externos de planificación, mejorando la cultura empresarial productiva con un enfoque de participación de todos los agentes de interés y con ello fortificar el marco institucional.

La gestión estratégica y la comunicación de las PYMES con respecto a RSE, a pesar de encontrarse en su fase 1 de aplicación, contribuye de manera significativa a la modernización de la empresa como elemento diferenciador. Este factor comprende un punto clave de partida, ya que con la globalización las necesidades de cada individuo son más complejas, por ende, las soluciones deben seguir el mismo principio de eficiencia para cumplir las exigencias del mercado.

La práctica empresarial ha demostrado que las instituciones modernas producen indudables beneficios sociales. Por tal razón, para las PYMES que comprenden una parte significativa en el desarrollo económico, siendo el sector empresarial después de las microempresas que representan más del 30% del sector empresarial y generando más del 33% del empleo en el país resulta esencial que exista la implementación del modelo de gestión de RSE, puesto que, mientras mayores sean sus resultados económicos, sociales y ambientales tendrá un impacto positivo en el cantón santa rosa y en especial a la economía ecuatoriana

### **3.3. Diseño.**

El primer paso a seguir fue la recopilación de información relevante, verificando que sean fuentes confiables y se tomó en cuenta que la base teórica sea de revistas, investigaciones similares, e información bibliográfica que permita fundamentar la investigación. Así mismo, se examinó que los datos sean de páginas oficiales como el SRI, SUPERCIAS y que estos se encuentren actualizados.

Como segundo paso, se realizó una lectura selectiva de los libros, revistas científicas, que habían sido recopiladas para argumentar el tema de la investigación. Con respecto a los datos se realizó una segunda búsqueda de las empresas en el cantón por medio de las páginas oficiales para reforzar la población seleccionada en caso de haberse sumado otra empresa en el año de estudio.

Como siguiente paso, se estableció el filtro de acuerdo a los siete componentes que establece la normativa ISO 26000 en torno a RSE con la finalidad que las bases de datos bibliográficas y estadísticas sean de gran utilidad para el correcto cumplimiento del objetivo de la investigación. Así mismo, se hizo se determinó el total de la muestra censal oficial para aplicar la encuesta para el desarrollo del análisis de caso.

Por último, se efectuó la sistematización de los datos recopilados en cada una de las fuentes seleccionadas, es decir, la base bibliográfica, de datos estadísticas y los resultados de la aplicación del instrumento de recolección (encuesta) en el software estadístico SPSS.

### **3.4. Alcance de la Investigación**

El presente proyecto tiene un alcance exploratorio, porque se realiza un análisis del grado de aplicación de la RSE en las PYMES en el periodo 2021, para presentar un escenario claro de los componentes donde las PYMES tienen limitaciones por consiguiente un menor

grado en la práctica y los beneficios que se obtiene al implementarla como una nueva herramienta de gestión empresarial como aporte para nuevas investigaciones.

Por otra parte, se encuestó a las 38 PYMES del cantón Santa Rosa, por lo tanto, el análisis de caso se limita al total de las empresas que se aplicó el cuestionario.

### **3.5. Alternativas de Solución**

Como primera alternativa de solución se propone la realización de una investigación documental, analizando la información contable compartida en la Supercias y los informes de sostenibilidad de las PYMES del cantón Santa Rosa.

La segunda alternativa de solución es una investigación descriptiva exploratoria de acuerdo a la Norma ISO 26000 en el margen de RSE por medio de la implementación de encuestas hacia los responsables de las PYMES, realizando un análisis de coeficiente de fiabilidad Alfa Cronbach para evaluar la correlación de los elementos legales, normativos, principios y fundamentos de RSE en la encuesta para que los resultados de las PYMES del cantón santa rosa sean confiables.

### **3.6. Selección de alternativas de solución**

Según (Benet et al., 2005) resulta esencial el uso de las fuentes primarias como secundarias para la correcta justificación de los objetivos planteados en la investigación. Es decir, la extracción y revisión de la información de fuentes bibliográficas, estadísticas fidedignas constituyen un pilar base para la elaboración de un estudio. Por lo tanto, en la presente investigación conforme a las alternativas de solución presentadas, con base a los objetivos específicos de la investigación, se eligió la segunda opción por que permite obtener información secundaria para la parte teórica y primaria por medio de las herramientas de recolección de datos de la muestra censal.

Para dar cumplimiento a los objetivos específicos uno y dos, permite llevar a cabo la revisión literaria de revistas científicas, libros, y base de datos bibliográfico para realizar el análisis particular de los componentes de la RSE de manera conceptual, y a su vez determinar en cuales componentes las PYMES tienen limitaciones al pretender implementar el nuevo modelo de gestión responsable.

Y, por otra parte, para efectuar el objetivo específico tres, posibilita la ejecución del objetivo específico número tres, el cual plantea determinar los beneficios que pueden obtener el sector empresarial de las PYMES del cantón Santa Rosa al implementar un nuevo modelo de negocios según los estatutos de la RSE. Además, con esta alternativa se da el cumplimiento total del objetivo general, que es conocer en qué fase de aplicación se encuentran las PYMES mediante el uso de la encuesta caracterizada por la norma ISO 26 000 con respecto a la RSE.

### **3.7. Posibles resultados obtenidos**

Esta sección se desarrolló con el uso del software estadístico SPSS con la finalidad de realizar la correcta tabulación y validación de los datos obtenidos, para el análisis y redacción de las conclusiones y recomendaciones pertinentes del análisis de caso.

En el presente estudio se obtuvo el 95% de colaboración y respuesta por parte de las empresas para aplicar el instrumento de recolección de información, es decir se encuestó a 36 pequeñas y medianas empresas del cantón Santa Rosa

#### **3.7.1. Análisis de Fiabilidad**

El instrumento más utilizado para determinar la validez del cuestionario es el Alfa de Cronbach, por tal razón bajo el software estadístico SPSS se realiza el análisis de fiabilidad



tomando en consideración la regla que proporciona (George & Mallery, 2003) para analizar el valor final, la cual se presenta en la tabla 4 a continuación:

**Tabla 4**

*Análisis de Fiabilidad del Alfa de Cronbach*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	30

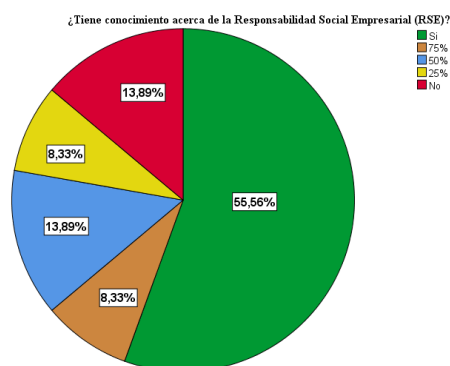
**Fuente:** Elaboración propia.

El Alfa de Cronbach de 0,839 es bueno e indica que hay correlación entre la teoría y las preguntas formuladas, por ende, la encuesta es confiable para el desarrollo del estudio en las PYMES de Santa Rosa.

### 3.7.2. Análisis Individual de las preguntas

#### Pregunta 1. ¿Tiene Ud. conocimiento acerca de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

**Figura 7**



**Fuente:** Elaboración propia.

Según la pregunta 1 en la figura 7 evidenciar el grado de conocimiento que poseen los gerentes de las PYMES en relación a la RSE, donde el 55,56% si conocen del modelo de

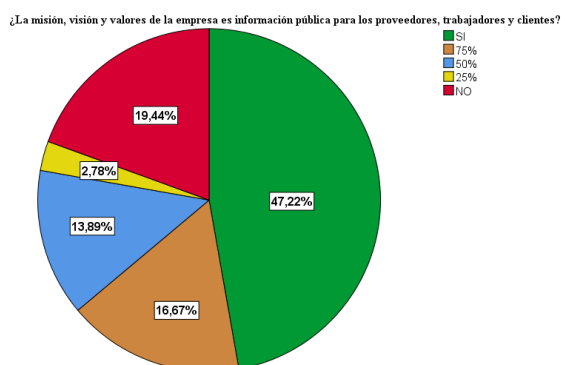
RSE, un 30,35% tienen un conocimiento medio a leve que va desde un 75 a 25 puntos; mientras que un 13,89% no tienen ningún tipo de información acerca del modelo.

Por lo tanto, se puede concluir que los representantes de las PYMES del cantón Santa Rosa si tienen conocimiento acerca de la Responsabilidad Social Empresarial, no obstante, el nivel riguroso de entendimiento es subjetivo.

## GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN

**Pregunta 2. ¿La misión, visión y valores de la empresa es información pública para los proveedores, trabajadores y clientes?**

**Figura 8**



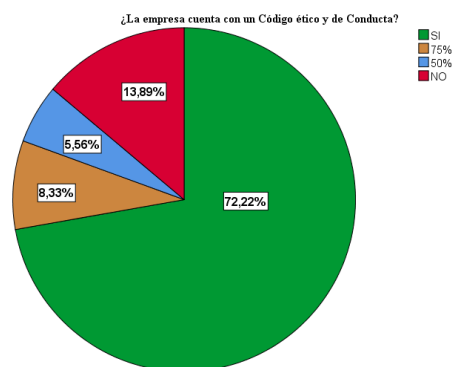
**Fuente:** Elaboración propia.

De acuerdo a la interrogante 2, se puede observar que en la figura 8, menos del 50% de las PYMES comparte información correspondiente a misión, visión y valores, un 19,44% no lo realiza, mientras que el restante comparte parcialmente con los proveedores, trabajadores y clientes.

Por lo tanto, se puede determinar que no hay un compromiso por parte de los directivos de las PYMES del cantón santa rosa para involucrar a los agentes de interés (proveedores, trabajadores y clientes) con los objetivos que pretende alcanzar y la imagen que desea proyectar la empresa, demostrando así que no existen bases sólidas en los pilares organizacionales.

### Pregunta 3. ¿La empresa cuenta con un Código ético y de conducta?

**Figura 9**

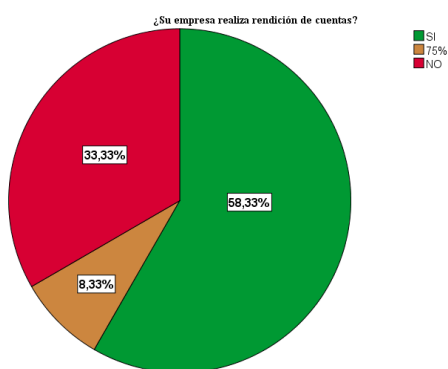


**Fuente:** Elaboración propia

De acuerdo a los resultados de la pregunta 3, en la figura 9 se puede evidenciar que el 72,22% de las PYMES si cuentan un código ético y de conducta, el 13,89% cuenta con uno de los dos, mientras que un 13,87% no posee.

Se puede concluir que en las PYMES del cantón Santa Rosa si cuentan con un código de ética y de conducta, es decir, poseen una guía donde los colaboradores puedan recurrir antes de accionar. Además, los gerentes mencionaron que este código permite mantener el orden dentro de las instalaciones y el buen ambiente laboral.

### Pregunta 4. ¿Su empresa realiza rendición de cuentas?

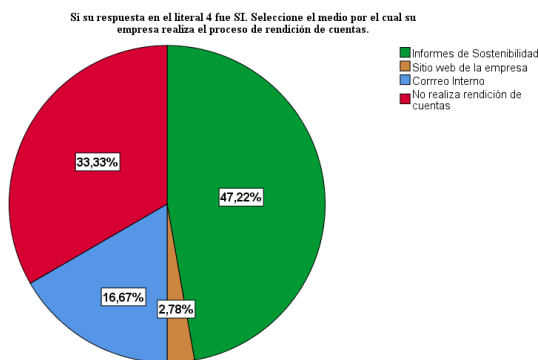
**Figura 10**

**Fuente:** Elaboración propia

De acuerdo a los datos obtenidos de la figura 10, del total de PYMES del cantón santa rosa el 58,33% realiza rendición de cuentas, el 8,33% de vez en cuando, mientras que el 33,33% no realiza ningún tipo de rendición de cuentas. Se puede indicar que, en el sector de las PYMES del cantón santa rosa no existe una cultura empresarial de rendición de cuentas ya sea pública o privada, lo cual imposibilita transparentar la eficiencia en los procesos de producción. Así mismo, el no comunicar a los empleados el rendimiento y los resultados logrados por cada departamento promueve un ambiente de conformismo, dado que, en lugar de ir hacia una meta máxima, solo realizan su trabajo hasta un nivel promedio, afectando la productividad de la institución.

**Pregunta 5. Si su respuesta en el literal 4 fue SI. Seleccione el medio por el cual su empresa realiza el proceso de rendición de cuentas.**

**Figura 11**



**Fuente:** Elaboración propia

Con respecto a la pregunta 5, las PYMES del cantón santa rosa que aplican el instrumento de rendición de cuentas lo realizan por 3 medios, el primero con 47,22% por informes de sostenibilidad, el segundo por correo interno, y por último lugar con 2,78% en el sitio web de la empresa.

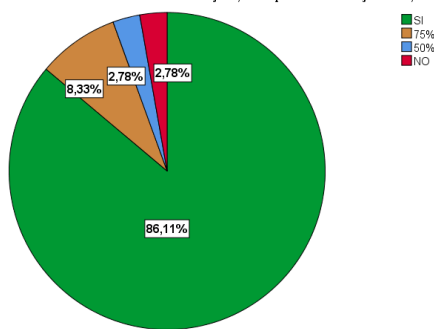
Se puede evidenciar que el medio por el cual la mayor parte de las PYMES prefieren realizar la rendición de cuentas es por los informes de sostenibilidad dado que este les proporciona mayor capacidad para hacer hincapié en el campo económico, social y medioambiental donde los agentes de interés como los socios e inversionistas puedan mantenerse al tanto del estado actualizado de la empresa.

## DERECHOS HUMANOS

**Pregunta 6. ¿La organización promueve el cumplimiento de los derechos humanos según la Constitución del Ecuador y los derechos universales como la remuneración justa, evitando prácticas de trabajo forzoso, trabajo infantil, etc.?**

**Figura 12**

¿La organización promueve el cumplimiento de los derechos humanos según la Constitución del Ecuador y los derechos universales como la remuneración justa, evitar prácticas de trabajo forzoso, trabajo infantil, etc.?



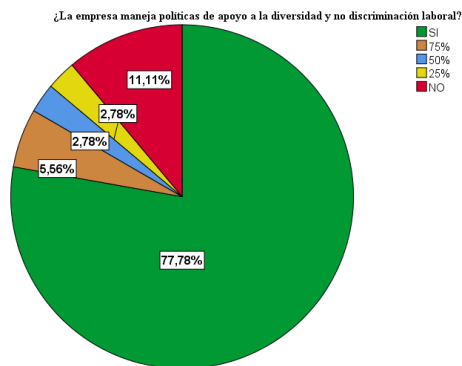
**Fuente:** Elaboración propia

Según la figura 12 correspondiente a los derechos humanos de acuerdo a la Constitución del Ecuador y los derechos universales demuestra que un 86,11% de las PYMES del cantón santa rosa si cumple, mientras que un 11,11% lo aplica parcialmente, sin embargo, existe un 2,78% que no cumple a cabalidad lamentablemente.

Con los resultados de la pregunta 6 se puede concluir que existe un alto grado de humanismo y consideración por sus empleados por parte de los dirigentes del sector empresarial del cantón santa rosa al ser más del 80% de las PYMES que promueven una remuneración justa, prevención del trabajo infantil y trabajo forzoso. No obstante, existe un casi 3% que debe mejorar sus indicadores con respecto a sus prácticas laborales.

**Pregunta 7. ¿La empresa maneja políticas de apoyo a la diversidad y no discriminación laboral?**

**Figura 13**



**Fuente:** Elaboración propia.

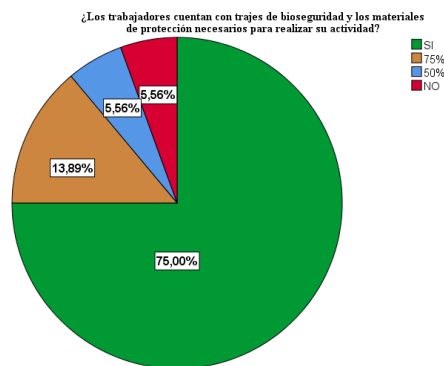
Según los datos obtenidos de la pregunta 7, se puede observar en la figura 13 que el 77,76% de las PYMES si manejan políticas de apoyo a la diversidad y no discriminación laboral, el 11,12% manejan una de las dos políticas o una aplicación mínima, mientras que existe un 11,11% que seleccionó que no promueve la diversidad y la no discriminación n su institución.

Por lo tanto, se puede concluir que el sector de las PYMES del cantón santa rosa tiene un alto grado de concientización acerca de los derechos humanos, demostrando que en el 77% de las empresas prima el respeto por cada uno de los colaboradores sin distinción alguna. Los gerentes de las empresas destacaron que el mantener una buena convivencia permite mejorar el ambiente laboral y con ello los indicadores de rendimiento y eficiencia en cada uno de los empleados.

## PRÁCTICAS LABORALES

**Pregunta 8. ¿Los trabajadores cuentan con trajes de bioseguridad y los materiales de protección necesarios para realizar su actividad?**

**Figura 14**

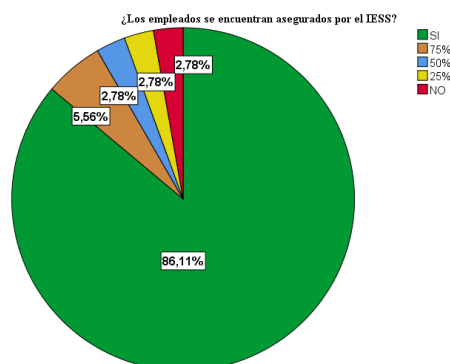


**Fuente:** Elaboración propia.

De acuerdo a la pregunta 8, en la figura 14 se puede evidenciar que el 75% de las PYMES si cumplen con los trajes de bioseguridad y los materiales de protección necesarios para desempeñar la actividad dentro de la empresa. Sin embargo, existe un 5,56% que no entrega los trajes de protección a sus empleados. Dentro de las razones por las que los gerentes no entregan los materiales de protección se encuentran que no realizan una actividad que lo amerite o que solo se manejan en las plantas de producción.

**Pregunta 9. Del total de sus trabajadores ¿Todos se encuentran asegurados en el IESS?**

**Figura 15**



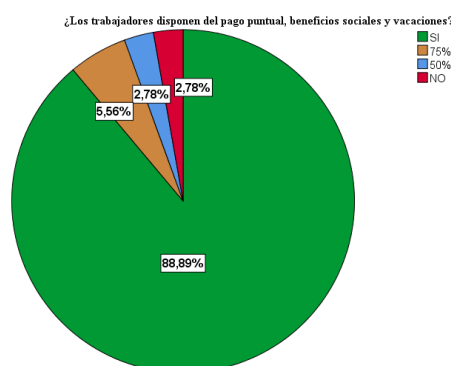
**Fuente:** Elaboración propia.



Según los resultados obtenidos de la figura 15, se puede evidenciar que el 86% tiene asegurado a todos sus empleados, seguido del 11,12% que tiene un cumplimiento medio, y el 2,78% que no tiene asegurado a ningún empleado. Por lo tanto, se puede concluir que las pequeñas y medianas del cantón Santa Rosa ejercen su contribución al Instituto de Seguro Social del Ecuador dando por sentado que existe una preocupación para que cada uno de sus trabajadores cuenten con los beneficios y garantías que otorga la ley.

**Pregunta 10. ¿Los trabajadores disponen del pago puntual, beneficios sociales según el IESS y vacaciones**

**Figura 16**

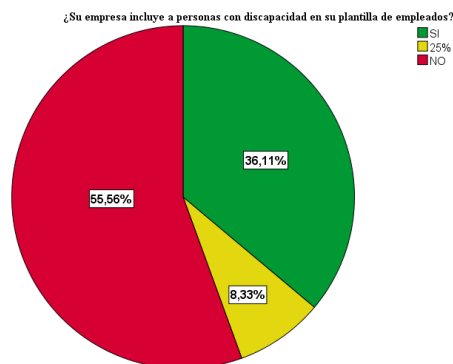


**Fuente:** Elaboración propia.

Según los resultados obtenidos de la figura 16, se puede evidenciar que el 88,89% paga puntualmente, tienen afiliados al seguro social y otorgan vacaciones a sus empleados, seguido del 11,12% que tiene un cumplimiento medio, y el 2,78% que no tiene asegurado a ningún empleado. Por lo tanto, se puede concluir que las pequeñas y medianas del cantón Santa Rosa ejercen su contribución al seguro social del Ecuador dando por sentado el asegurar a cada uno de sus trabajadores con los beneficios y garantías que otorga la ley.

**Pregunta 11. ¿Su empresa incluye a personas con discapacidad en su plantilla de empleados?**

Figura 17

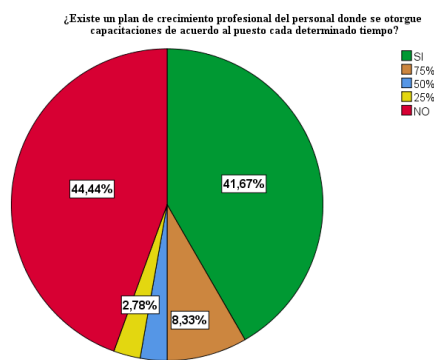


**Fuente:** Elaboración propia.

Según los datos obtenidos de la pregunta 11 se puede destacar que el 55,56% no posee a personas con discapacidad en su lista de empleados, seguido del 36,11% que, si aplica la inclusión, y por último un 8,33% que posee de uno a dos trabajadores con discapacidad. Por lo tanto, se puede concluir que en las PYMES del cantón Santa Rosa no se está practicando la inclusión laboral negando las oportunidades de trabajo a personas que lo necesitan, y algunas de las empresas incumpliendo el porcentaje obligatorio del 4% establecido por el Ministerio de Trabajo del Ecuador.

**Pregunta 12. ¿Existe un plan de crecimiento profesional del personal donde se otorgue capacitaciones de acuerdo al puesto cada determinado tiempo?**

Figura 18



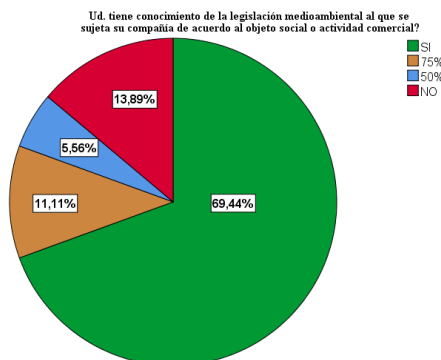
**Fuente:** Elaboración propia.

De acuerdo a los datos obtenidos de la pregunta 12, en la figura 18 se puede evidenciar que el 41,57% tiene un plan de crecimiento profesional de sus trabajadores, en comparación del 44,44% que no dispone. A partir de estos resultados se puede inferir que las PYMES del cantón Santa Rosa no están invirtiendo en capital humano convirtiéndose en una debilidad, dado que al no poseer un programa que dinamice las destrezas de sus empleados pierde capacidad productiva importante para la empresa. Algunos gerentes explican que las personas en sus cargos ya saben desempeñar las tareas del trabajo y no es necesario la capacitación extra.

## MEDIOAMBIENTE

**Pregunta 13. ¿Ud. tiene conocimiento de la legislación medioambiental al que se sujeta su compañía de acuerdo al objeto social o actividad comercial?**

**Figura 19**



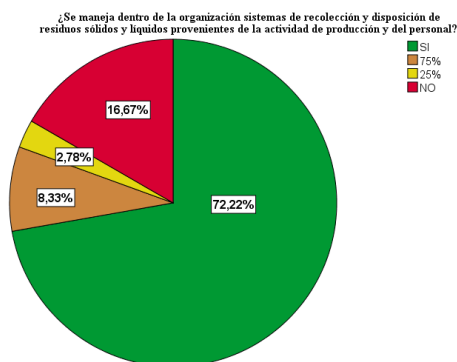
**Fuente:** Elaboración propia.

De acuerdo a los datos obtenidos de la pregunta 13, en la figura 19 se puede evidenciar que del total de los representantes de las PYMES del cantón Santa Rosa, el 69,44% tiene conocimiento acerca de la legislación ambiental, el 30,56% tienen conocimiento entre 50% a 75% de los reglamentos ambientales, mientras que el 13,89% no conoce la normativa ambiental al que se encuentra sujeta la empresa. Por lo tanto, se puede concluir que los dirigentes de las PYMES conocen los reglamentos y estatutos correspondiente al

cuidado y reparación del medioambiente de acuerdo a su actividad productiva, pilar esencial para que se aplique los sistemas de gestión ambiental. No obstante, el grado de conocimiento de cada uno de los gerentes es subjetivo.

**Pregunta 14. ¿Se maneja dentro de la organización sistemas de recolección y disposición de residuos sólidos y líquidos provenientes de la actividad de producción y del personal?**

**Figura 20**

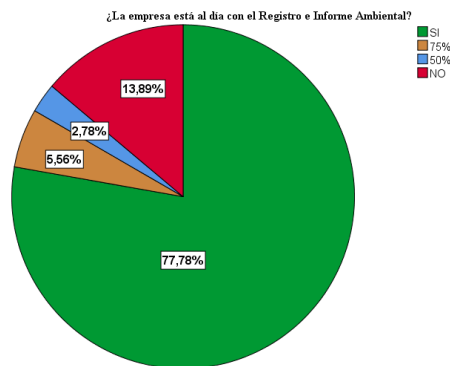


**Fuente:** Elaboración propia.

De acuerdo a los datos de la pregunta 14, se evidencia en la figura 20 que el 72,22% de las PYMES manejan sistemas de recolección adecuada de residuos sólidos y líquidos, no obstante, existe un 16% que no posee un sistema de gestión. Por lo tanto, se puede determinar que el sector de las PYMES del cantón Santa Rosa maneja con responsabilidad la generación de los desechos sólidos como líquidos finales proveniente de la actividad económica.

**Pregunta 15. ¿La empresa está al día con el Registro e Informe Ambiental?**

**Figura 21**

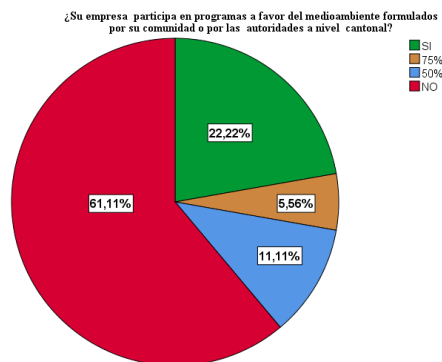


**Fuente:** Elaboración propia.

Según los datos de la pregunta 15, en la figura 21 se puede observar que el 77,78% de las PYMES generan el Registro e Informe ambiental puntualmente; el 8% por motivos económicos tienen pequeños retrasos demostrando un cumplimiento medio, mientras que, el 13,89% no cumplen con el registro ni con los informes ambientales que exige la normativa ecuatoriana. De tal modo, se puede indicar que el sector de las PYMES del cantón Santa Rosa poseen un plan de manejo de los impactos ambientales producidos garantizando el cumplimiento de los estatutos ambientales cuidando el medio ambiente y a los ciudadanos del sector donde se encuentra el establecimiento.

**Pregunta 16. ¿Su empresa participa en programas a favor del medioambiente formulados por su comunidad o por las autoridades a nivel cantonal?**

**Figura 22**



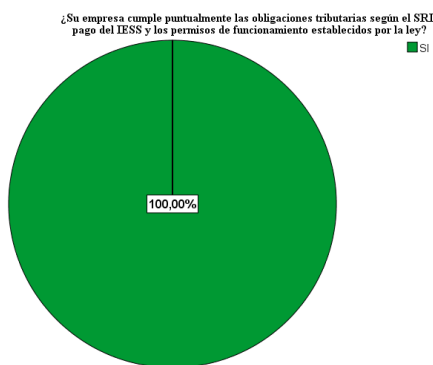
**Fuente:** Elaboración propia.

Según los resultados obtenidos de la pregunta 16, con respecto a la participación de las PYMES en programas a favor del medioambiente se evidenció que el 61% de las PYMES no participan, el 16,67% lo realiza de vez en cuando y el 22,22% si colabora en actividades relacionadas con el medioambiente. Se puede establecer que las PYMES del cantón Santa Rosa no contribuyen ni se encuentran comprometidas con el cuidado del medio ambiente; algunos gerentes expresaron que la falta de participación en programas que beneficien al medio ambiente es porque no existen propuestas por parte de las autoridades que incluyan a este sector empresarial.

### **PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN**

**Pregunta 17. ¿Su empresa cumple puntualmente las obligaciones tributarias según el SRI, pago del IESS y los permisos de funcionamiento establecidos por la ley?**

**Figura 23**



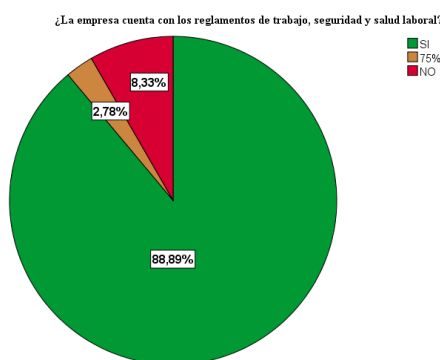
**Fuente:** Elaboración propia.

De acuerdo a la pregunta 17, en la figura 23 se puede observar que el total de las PYMES cumple al 100% con las obligaciones tributarias impuestas por la ley. Se puede concluir que el 100% de las pequeñas y medianas contribuyen al desarrollo social al demostrar el compromiso con el pago puntual de los impuestos, beneficios sociales y ser responsables con los permisos de

funcionamiento. Además, manifestaron que existe el temor de recibir altas sanciones o multas económicas.

**Pregunta 18. ¿La empresa cuenta con los reglamentos de trabajo, seguridad y salud laboral?**

**Figura 24**

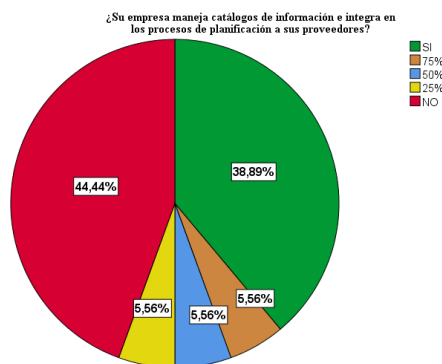


**Fuente:** Elaboración propia.

Según los resultados obtenidos de la pregunta 18, en la figura 24, se puede observar que un 88,89% si posee los distintos tipos de reglamento interno de trabajo, seguridad y salud laboral dado que se encuentra inmerso en la legislación ecuatoriana como un requisito de funcionamiento; mientras que un 8,33% mencionaron que no lo aplican porque mantienen un buen ambiente laboral y que su actividad productiva no amerita ese tipo de reglamentación.

**Pregunta 19. ¿Su empresa maneja catálogos de información e integra en los procesos de planificación a sus proveedores?**

**Figura 25**



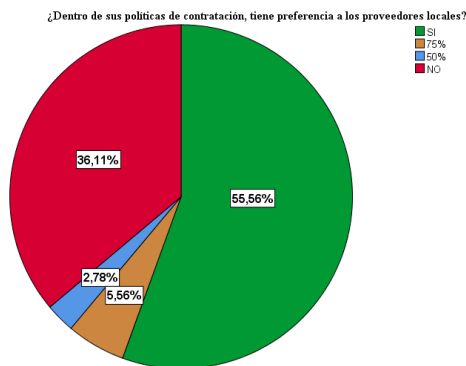
**Fuente:** Elaboración propia.

De acuerdo a la figura 25, se puede indicar que un 44,44% de las PYMES no maneja catálogos de información ni tampoco integra en la planificación a los proveedores porque consideran que al no ser la única empresa al que provee el material de producción, existe alto riesgo que la información confidencial se divulgue hacia las entidades competencia afectando económicamente las ventas de la empresa, un 11,14% expresan que mantienen un catálogo de información o solo integran medianamente a los proveedores, mientras que un 38,89% si consideran que los proveedores cumplen un papel fundamental en el rendimiento por lo tanto lo hacen parte de los procesos de planificación.

**Pregunta 20. ¿Dentro de sus políticas de contratación, tiene preferencia a los proveedores locales?**

**Figura 26**



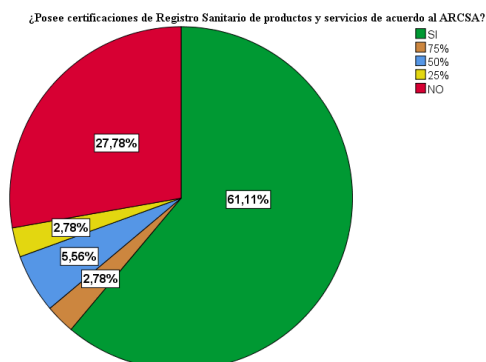


**Fuente:** Elaboración propia.

Según los datos obtenidos de la pregunta 20, en la figura 26 se evidencia que un 55% de las PYMES si prefieren los proveedores locales debido que promueven el consumo nacional, sin embargo, un 36% menciona que es imposible elegir a los proveedores locales del cantón o de la provincia porque sus instrumentos de trabajo solo se producen en otras provincias o importados. Por lo tanto, se puede indicar que las PYMES del cantón Santa Rosa si fomentan el desarrollo local, con la única excepción de aquellos instrumentos que bajo cualquier condición amerita conseguirlo en otro lugar.

**Pregunta 21. ¿Posee certificaciones de Registro Sanitario de productos y servicios de acuerdo al ARCSA?**

**Figura 27**

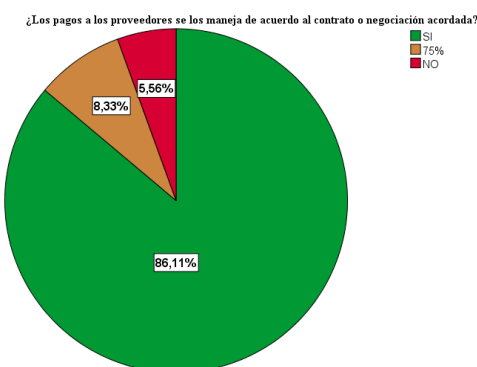


**Fuente:** Elaboración propia

Según los datos obtenidos de la pregunta 21, en la figura 27 se puede evidenciar un cumplimiento de los estatutos establecidos por la entidad reguladora ARCSA de más del 50% de las pequeñas y medianas empresas del cantón Santa Rosa, no obstante, existe un 27,78% que no posee certificaciones de funcionamiento. Por consiguiente, se puede determinar que las PYMES santarroseñas se preocupan por mantener un entorno de trabajo con todas las medidas sanitarias garantizando productos de calidad y aptos para el consumo de acuerdo a la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA)

**Pregunta 22. ¿Los pagos a los proveedores se los maneja de acuerdo al contrato o negociación acordada?**

**Figura 28**

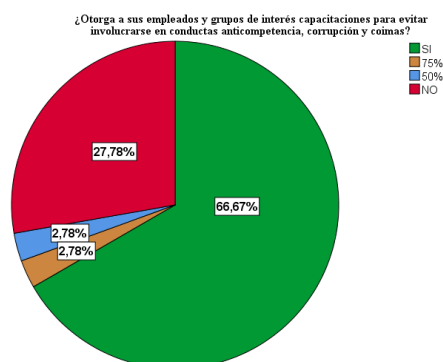


**Fuente:** Elaboración propia.

Según la pregunta 22, en la figura 28 se observa que la mayor parte de las PYMES de las del cantón Santa Rosa representando un 86,11% realizan sus pagos puntualmente a sus proveedores conforme las condiciones preestablecidas. No obstante, existe un 5% que no cumple con los pagos. La razón del cumplimiento de la mayoría de las PYMES se argumenta en las ventajas que pueden obtener al tener una relación favorable con los proveedores para desarrollar su actividad productiva, mientras que los que no cumplen a tiempo debido al nivel de ventas que es inestable en ciertos tiempos.

**Pregunta 23. ¿Otorga a sus empleados y grupos de interés capacitaciones para evitar involucrarse en conductas anti-competencia, corrupción y coimas?**

**Figura 29.**



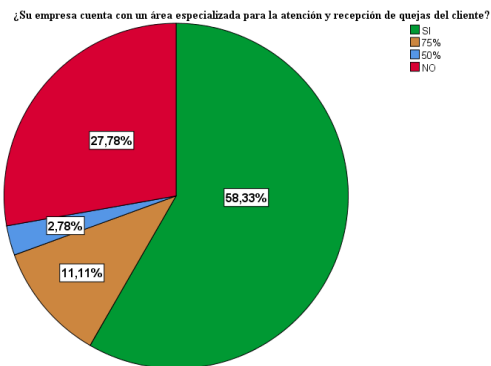
**Fuente:** Elaboración propia.

De acuerdo a la figura 29, el 66,67% de las PYMES indicaron que si otorgan capacitaciones a sus colaboradores en materia de anti competencia, corrupción y coimas, mientras que un 27,78% no posee un plan o programa para evitar que sus trabajadores se involucren en ese tipo de prácticas debido a que establecen un sistema de selección de personal riguroso, por lo tanto, no consideran pertinente las capacitaciones. De tal modo que, se puede señalar que las PYMES ejercen un compromiso real para mantener las buenas prácticas laborales dentro de su institución.

## ASUNTOS DE CONSUMIDORES

**Pregunta 24. ¿Su empresa cuenta con un área especializada para la atención y recepción de quejas del cliente?**

**Figura 30**

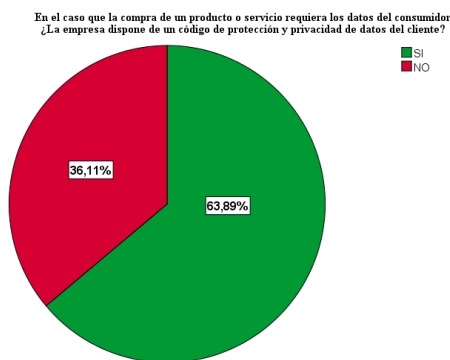


**Fuente:** Elaboración propia.

Según los datos obtenidos en la pregunta 24, se presenta que el 58% si posee una oficina de atención al cliente señalando que es importante que el consumidor tenga un lugar a donde acudir, mientras que el 27,78% indicaron que no poseen puesto que su actividad productiva se la realiza en fábricas y la entrega de los productos se realiza hacia otras ciudades por ende no requieren del departamento, sin embargo, estos poseen un registro virtual para que los clientes califiquen o evalúen el servicio. Por lo tanto, se puede concluir que la mitad de las PYMES del cantón Santa Rosa identifican al cliente como la parte fundamental de la empresa estableciendo un departamento especializado con estrategias para llegar a la fidelización.

**Pregunta 25. En el caso que la compra de un producto o servicio requiera los datos del consumidor ¿La empresa dispone de un código de protección y privacidad de datos del cliente?**

**Figura 31**



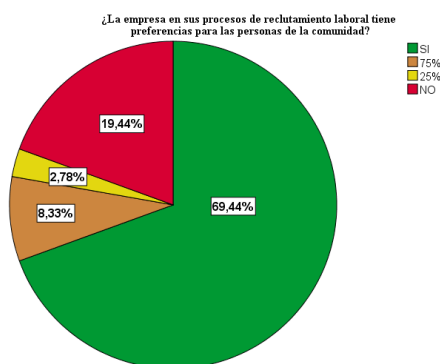
**Fuente:** Elaboración propia.

Según los resultados de la pregunta 25, en la figura 31 se puede observar una dinámica favorable donde el 63% de las PYMES si disponen de un código de protección y privacidad de datos del cliente ya que consideran un aspecto relevante para mantener la confianza en el cliente mediante cláusulas de confidencialidad, mientras que el 36% mencionó que no, dado que su actividad económica no requiere los datos del consumidor.

## PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

**Pregunta 26. ¿La empresa en sus procesos de reclutamiento laboral tiene preferencias para las personas de la comunidad?**

**Figura 32**



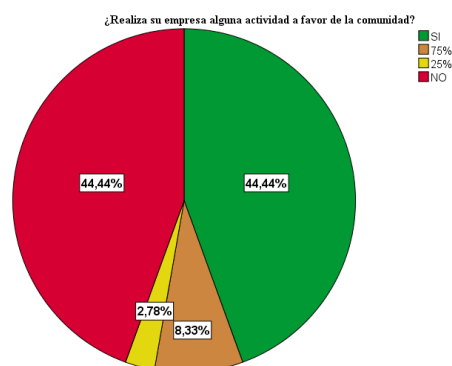
**Fuente:** Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la pregunta 26, en la figura 32 se puede evidenciar que en los procesos de selección para trabajadores el 69% de las PYMES si tiene

preferencia por las personas de su comunidad, el 11% manifestó que de vez en cuando, y el 19,44% no tiene preferencia. La respuesta favorable indica que las PYMES aportan al desarrollo de la comunidad santarroseña indirectamente bajo el argumento que es preferible un trabajador que sea de los sitios aledaños del establecimiento para evitar retrasos e inconvenientes; Sin embargo, casi el 20% indicaron que ellos mantienen un proceso de reclutamiento con bases en habilidades y conocimiento indiferente del lugar donde residan.

### Pregunta 27. ¿Realiza su empresa alguna actividad a favor de la comunidad?

Figura 33

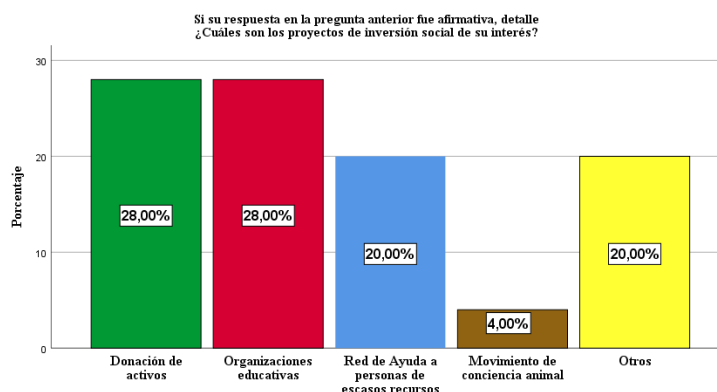


**Fuente:** Elaboración propia.

Según los resultados obtenidos en la pregunta 27, existe una polaridad entre las PYMES que realizan actividades a favor de la comunidad con el 44% y otro 44% que no lo hace bajo el argumento que la inversión social lo debe realizar las autoridades no una empresa privada, sin embargo, un 11% participa en programas a favor de la comunidad en fechas festivas como navidad, agasajos, día del niño. Por lo tanto, se puede concluir que no existe una participación activa con la comunidad de parte de las PYMES del cantón Santa Rosa.

**Pregunta 28. Si en la pregunta 27 su respuesta fue afirmativa. De los siguientes proyectos sociales, seleccione aquel/aquellos en los que su empresa participa.**

**Figura 34**

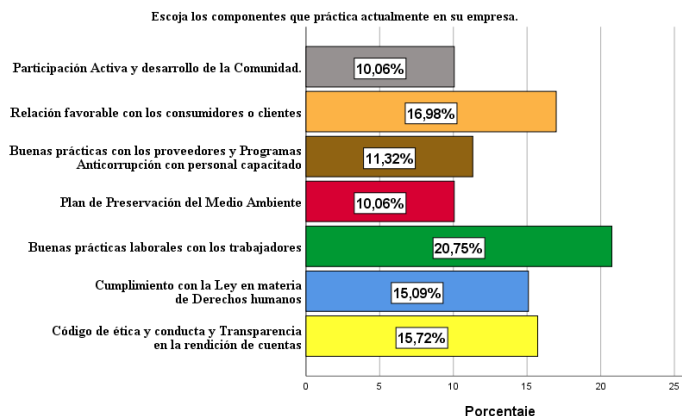


**Fuente:** Elaboración propia.

Según los datos obtenidos de la pregunta 28, en la figura 34 se puede observar que los proyectos de inversión social del interés de las PYMES del cantón Santa Rosa son tres, el primero la donación de activos en conjunto de la ayuda a organizaciones educativas con el 28%, seguido del 20% en red de ayuda a personas de escasos recursos y otros con el 20% donde mencionan capacitaciones y ayuda social; por último, el 4% en movimientos de conciencia animal. Se puede inferir que las PYMES del cantón Santa Rosa tienen mayor predisposición a actividades que ameriten la donación de activos y fomentar el desarrollo educativo.

**Pregunta 29. Escoja los componentes que práctica actualmente en su empresa**

**Figura 35**



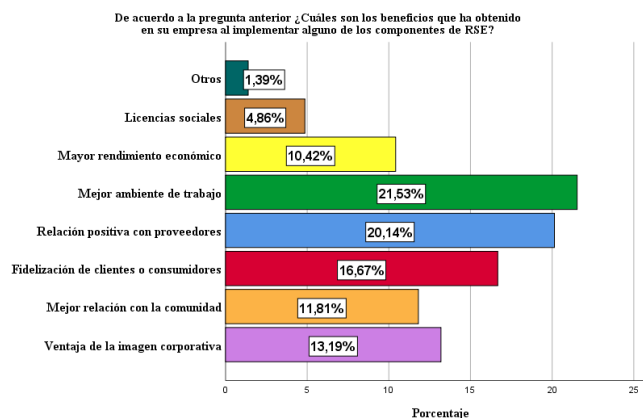
**Fuente:** Elaboración propia.

Según los resultados obtenidos de la pregunta 29, entre los componentes que actualmente las PYMES del cantón Santa Rosa aplican son las buenas prácticas laborales con los trabajadores con el 20,75%, seguido del 16,98% para tener una relación favorable con los clientes, el 15,72% código de ética y conducta y transparencia en la rendición de cuentas y por último con el 15,09% el cumplimiento con la ley en materia de derechos humanos. Además, destacan que estos cuatro pilares resultan ser atractivos para tener una buena imagen frente al inversor. Se puede determinar que los componentes de RSE según la normativa ISO 26000 que practican las pequeñas y medianas del cantón Santa Rosa son los siguientes: prácticas laborales, asuntos de consumidores, gobernanza en la organización y derechos humanos.

**Pregunta 30. De acuerdo a la pregunta anterior ¿Cuáles son los beneficios que ha obtenido en su empresa al implementar alguno de los componentes de RSE?**

**Figura 36**





**Fuente:** Elaboración propia

Según los datos de la pregunta 30, en la figura 36 se puede evidenciar que los principales beneficios que han obtenido las PYMES del cantón Santa Rosa al implementar los componentes de RSE son: el mejoramiento del ambiente laboral con el 21%, tener una relación positiva con proveedores 20%, fidelización de clientes 16% y la ventaja de la imagen corporativa con un 13%. Por consiguiente, se puede concluir que la implementación de la RSE en el sector de las PYMES si ha traído beneficios destacables como mantener un buen clima laboral donde los trabajadores se sientan a gusto, mejorar la relación con los proveedores logrando reducciones o créditos favorables para la empresa, crear una imagen diferente y positiva frente a comunidad como una entidad que se preocupa por la sociedad resaltando entre la competencia.

## CAPITULO IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES

### 4.1. Discusión

Según Romero (2019) las PYMES pueden alcanzar una imagen corporativa logran una imagen corporativa en la manera cómo los clientes perciben una empresa y la sociedad como ente de desarrollo al consumir sus bienes y servicios, por tales razones se puede inferir que en la

actualidad las empresas deben direccionarse a modelos de negocio innovadores que combinen las dimensiones social, económica y ambiental para mantener su posición en el mercado.

A partir de la evaluación de los siete componentes presentados por la norma ISO 26000 acorde a Responsabilidad Social Empresarial, se puede establecer tres niveles de cumplimiento en las PYMES del cantón Santa Rosa. En primer lugar, con un alto grado de cumplimiento están los estatutos de derechos humanos y prácticas justas de operación; en un término medio de aplicación las prácticas laborales, asuntos de consumidores y medioambiente; y por último, gobernanza de la organización y la participación con la comunidad con un bajo cumplimiento.

Los componentes de RSE según la norma ISO 26000 que poseen un 76% de cumplimiento por parte de las PYMES del Cantón Santa Rosa son los derechos humanos y las practicas justas de operación gracias al fomento de los derechos fundamentales del trabajador con políticas de apoyo a la diversidad y no discriminación laboral; también por el pago puntual de las obligaciones tributarias, permisos de funcionamiento y aplicación de reglamentos de seguridad y salud laboral.

De acuerdo a los resultados las actividades antes mencionadas se ejecutan para evitar multas, sanciones e inconvenientes con la legislación ecuatoriana, concordando con (Arpi, 2013) donde señala que las empresas asocian los estatutos de RSE con las obligaciones que demanda la ley. Se podría decir que es un resultado 100% favorable, sin embargo, al no desarrollarse como una práctica voluntaria se vulnera el principio de voluntariedad como pilar de la responsabilidad social empresarial (Monteiro, 2021), es decir, no se podría definir como un aporte real dado que abre la posibilidad de que, si los estatutos no tuvieran bases en la ley, las empresas no aplicarían conductas socialmente responsables.

Con respecto al nivel medio con el 63% de cumplimiento se encuentran las prácticas laborales y asuntos de consumidores, estos estatutos comprenden un punto clave para el rendimiento de la empresa por su relación directa, es decir, si no existe un buen clima laboral los niveles de eficiencia descienden afectando la producción y la atención de calidad para el consumidor, tal como lo indican Prada et. al (2020). Por lo tanto, las PYMES del cantón Santa Rosa demuestran compromiso con el buen trato de los empleados brindando equipos y materiales de bioseguridad, beneficios sociales, no obstante, deben mejorar el porcentaje de inclusión de personas discapacitadas como contribución a la sociedad y proponer un plan de crecimiento profesional donde se potencie el capital humano para que tenga un efecto colateral positivo en los clientes y con ello alcanzar mayores beneficios económicos como lo menciona el postulado de Tapia et. al (2018).

Finalmente, los componentes que poseen menor grado de cumplimiento con un 58% son la gobernanza en la organización, medioambiente y la participación activa con la comunidad, esto indica que las empresas no poseen una cultura organizacional fuerte, así como la falta de concientización para conservar el medio en el que se desenvuelven; así mismo, con respecto a la comunidad, las pequeñas y medianas empresas explican que al no obtener algún tipo de beneficio de la inversión social, esta solo se convertiría en costos y gastos innecesarios, coincidiendo con el manifiesto de Padilla et. al (2017) donde recalca que la implementación de la RSE puede llegar a influir negativamente en las empresas dado que en ocasiones genera costos adicionales lo cual juega en contra, ya que al verse afectada las utilidades de los accionistas estos rechazan totalmente la aplicación de estas dimensiones.

## 4.2. Conclusiones

En el análisis del porcentaje de aplicación de la RSE en las pequeñas y medianas del cantón Santa Rosa en el periodo 2021 lo más destacable fue, que existe la implementación del 65% de las actividades de RSE; según los resultados el sector de las PYMES en un ranking de cuatro puestos con el 70% de cumplimiento son los componentes de derechos humanos, prácticas justas de operación, prácticas laborales y asuntos de consumidores. No obstante, este cumplimiento no se realiza de forma voluntaria como lo establece la práctica de RSE a excepción del interés por los consumidores; la principal razón por la cual las empresas demuestran compromiso con los primeros componentes es para evitar sanciones y multas conforme a la ley que perjudiquen el rendimiento económico de la empresa.

Los siete componentes que conforman la Responsabilidad Social Empresarial conforme a lo establecido por la Normativa ISO 26000 aplicados de forma sistemática permite que el personal se integre en la toma de decisiones, destacando el rol importante que cumple cada uno de ellos, lo cual incrementa el nivel de satisfacción en conjunto con el desempeño y eficiencia al realizar sus actividades logrando una mejor atención hacia el cliente como un determinante para maximizar los niveles de productividad de la institución.

Con respecto a las actividades que las PYMES del cantón Santa Rosa encuentran limitaciones se demostró que no existe interés en la participación activa con la comunidad, el cuidado del medioambiente y la rendición de cuentas en la gobernanza de la organización con un cumplimiento del 58%; el sustento de la baja aplicación se fundamenta en la optimización de costos y gastos, la confidencialidad de los datos de la empresa y la falta de concientización de los recursos naturales. Las PYMES destacan que al ser del sector privado no tienen la responsabilidad de realizar rendición de cuentas; en el caso del cuidado del medio ambiente a pesar de tener presente la normativa ambiental no se cumple a cabalidad ya que no existen

controles. Por otra parte, con respecto a la participación activa su postura se fundamenta en que los encargados de mejorar los indicadores de bienestar en la comunidad son las autoridades locales y del ente gubernamental, dado que para el grupo empresarial la inversión de cualquier tipo que no genere ganancia, solo significa gastos innecesarios, que no están dispuestos a asumir porque afectan su productividad y niveles de rentabilidad.

Se puede concluir que la RSE constituye una afluencia de ventajas competitivas que proporcionan valor a la empresa mediante estrategias de diferenciación tanto internas como externas. Los principales beneficios de aplicar esta nueva herramienta de gestión empresarial son: el mejoramiento del clima laboral, potenciar las negociaciones con los proveedores, la fidelización con los clientes, y lograr el factor diferenciador con la competencia es decir ventaja de la imagen corporativa.

#### **4.3. Recomendaciones**

Se recomienda a las autoridades elaborar programas y proyectos que integren los siete estatutos de RSE acorde a lo establecido en la normativa ISO 26000 direccionados hacia las PYMES para lograr el desarrollo sostenible en el cantón Santa Rosa.

Extender desde la academia una investigación más exhaustiva sobre los factores determinantes para el cumplimiento por parte de las PYMES con respecto a los componentes de la RSE y cuáles serían las posibles soluciones ante esta problemática, con la finalidad que permitan presentar un escenario preciso ante las autoridades para la formulación de políticas públicas que estimulen este sector empresarial.

Impulsar un mayor control por parte de las autoridades y representantes locales con respecto al cumplimiento del porcentaje de inclusión de personas discapacitadas en el sector

empresarial, así como un seguimiento a la ejecución de los informes y plan de manejo ambiental para lograr una mayor participación activa con el medioambiente y la comunidad.

Realizar campañas de información y concientización sobre los programas y capacitaciones que otorgan las organizaciones que fomentan la instauración de los mecanismos de Responsabilidad Social Empresarial en las pequeñas y medianas empresas a nivel nacional, donde se pueda presentar los grandes beneficios a los que se hacen acreedores por implementar esta herramienta de gestión.

### **Bibliografía**

- Arévalo, G., & Morocho, D. (2016). *ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE MACHALA*. Universidad Técnica de Machala, Machala.  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/9496/1/TTUACE-2016-EC-DE00038.pdf>
- Arpi, A. (2013). *Propuesta de implementación de la Responsabilidad Social Empresarial, y su Registro en el Sistema Contable en la Empresa CADITEX*. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5247/1/UPS-CT002754.pdf>
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2012, Julio). *ASAMBLEA RECONOCE A SANTA ROSA COMO PIONERO EN EL CULTIVO DE CAMARÓN EN CAUTIVERIO EN EL ECUADOR*. <https://www.asambleanacional.gob.ec/es/noticia/8276-asamblea-reconoce-santa-rosa-como-pionero-en-el-cultivo>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson Educación.  
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Cadena, P., Rendón, M., Aguilar, J., Salinas, E., Morales, F., & Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603-1617.
- Carranco, R. (2017). *LA APORTACIÓN DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES) EN LA ECONOMÍA ECUATORIANA*. Universidad Internacional del Ecuador, UIDE, Quito. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2018/03/14CA201702.pdf>

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (30 de noviembre de 2011). *Cepal.org*. De Políticas Para La Innovación De las Pequeñas: [http://www.repositorio.cepal.org/Bitstream/11362/3868/1/S2011008\\_Es](http://www.repositorio.cepal.org/Bitstream/11362/3868/1/S2011008_Es)
- Comisión Europea. (1995). *Libro verde de la innovación*. Bruselas: Comisión Europea. Diciembre.
- Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE). (2018). *Confederación Española de Organizaciones Empresariales*. <https://www.ceoe.es/es/contenido/actualidad/noticias/las-miPYMES-generan-el-28-del-pib-en-latinoamerica-pero-carecen-aun-del-impulso-necesario>
- Consejo de Desarrollo de las Nacionalidad y Pueblos Indígenas (CODENPE). (2019). Modulo 4. Sumak Kawsay-Buen Vivir. En *Sumak Kawsay. Serie: Dialogos de saberes*. <http://www.pueblosynacionalidades.gob.ec/wp-content/uploads/2019/04/dialogo/sumakkawsay.pdf>
- Díaz, L., Pereyra, F., & Sanches, E. (2021). *El Balance Social*. Repositorio Universidad Nacional de Cuyo: [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5291/diaz-luis-pereyra-fernando-el-balance-social-2011.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5291/diaz-luis-pereyra-fernando-el-balance-social-2011.pdf)
- Dini, M., & Stumpo, G. (2019). *MIPYMES en América Latina. Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento. Síntesis*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Santiago. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44603/1/S1900091\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44603/1/S1900091_es.pdf)
- Feria, H., Blanco, M., & Valledor, R. (2019). *La dimensión metodológica del diseño de la investigación científica*. Las Tunas: Académica Universitaria.
- Figueroa, T. Y., & Bravo, V. P. (2020). Pymes de Manabí y su impacto en la generación de empleo. *Polo del conocimiento*, 567-586. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/pc.v5i7.1535>
- Franco, J. (2019). *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LA NORMA ISO 26000: SU APORTE EN LA PROTECCIÓN DE ACTIVOS*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/32374/FrancoSalcedoJairo2019.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS para Windows paso a paso: una guía y referencia sencilla. actualización 11.0*. Bostón: MA: Allyn & Bacon.
- Global Plus. (2020). *Global Plus*. [http://www.globalplus.ec/boletines/2020/Boletin\\_4.pdf?1.2](http://www.globalplus.ec/boletines/2020/Boletin_4.pdf?1.2)
- González, J., García, L., Caro, C., & Romero, N. (2014). Estrategia y cultura de innovación, gestión de los recursos y generación de ideas: prácticas para gestionar la innovación en

- empresas. *Pensamiento & Gestión*, 36, 109-135.  
<https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/6707>
- Hernández Sampiere, R., Fernández, C., & Baptista, B. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.f: México: McGraw-Hill.
- Herrera, J., Vásquez, M., & Ochoa, E. (2020). La evolución de la responsabilidad social empresarial a través de las teorías organizacionales. *Redalyc*, 82-104.  
 doi:<https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2020.24.02.003.es>
- Hoyos, A., & Lasso de la Vega, M. (2017). Pymes como modelo económico en la creación de estrategias de comunicación. *Scielo*. doi:<http://dx.doi.org/10.17163/ret.n13.2017.04>
- INEC. (2018). *Directorio de Empresas y Establecimientos 2017*.  
[https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas\\_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio\\_Empresas\\_2017/Documentos\\_DIEE\\_2017/Documentos\\_DIEE\\_2017/Principales\\_Resultados\\_DIEE\\_2017.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2017/Documentos_DIEE_2017/Documentos_DIEE_2017/Principales_Resultados_DIEE_2017.pdf)
- INEC. (2021, Enero). *Proyecciones Poblacionales*.  
<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). (2020). *Directorio de Empresas y Establecimientos (DIEE)*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec//directoriodeempresas/>
- ISO-26000. (2020). *La Norma ISO 26000*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:37301:ed-1:v1:en>
- Isusi, A., Vives, A., & Iñigo, C. (2005). *Responsabilidad Social de la Empresa en las PyMES de Latinoamérica*. Subdepartamento de Empresa Privada Y Mercados Financieros Banco Interamericano de Desarrollo. [www.iadb.org](http://www.iadb.org)
- Kim, Y., & Statman, M. (2012). Do Corporations Invest Enough in Environmental Responsibility? *Journal of Business Ethics*, 115-129. doi:<https://doi.org/10.1007/s10551-011-0954-2>
- Lara, I., & Sánchez, J. (2020). Responsabilidad social empresarial para la competitividad de las organizaciones en México. *Redalyc*, 97-118.  
 doi:<https://doi.org/10.32870/myn.v0i43.7546>
- Lima, V., Souza, F., & Nobre, P. (2014). An analysis of corporate social responsibility in Brazil: growth, firm size, sector and internal stakeholders involved in. *Pensamiento & Gestión*, 125-149. Obtenido de <http://dx.doi>.
- López, A., Ojeda, J., & Ríos, M. (2017). La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano. Estudio de caso. *Revista de Contabilidad*, 20(1), 36-46.  
 doi:<https://doi.org/10.1016/j.resar.2016.01.001>



- Lopez, B., Rangel, C., & Fernández, M. (2022). The impact of corporate social responsibility strategy on the management and governance axis for sustainable growth. *Journal of Business Research*, 690-698. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.06.025>
- Luzuriaga, K. A. (2019). Análisis de la evolución de la Responsabilidad Social en el Ecuador, según las corrientes teóricas de Garriga y Melé. *Obra Digital*(16), 13,18. doi:<https://doi.org/10.25029/od.2019.220.16>
- Martínez, L. (2017). La Observación y el Diario de Campo en la Definición de un Campo en la Definición de un. *Perfiles Libertadores*, 73-80.
- Monteiro, J. A. (2021). *BUENA VISTA: SOCIAL CORPORATE RESPONSIBILITY PROVISIONS IN REGIONAL TRADE AGREEMENTS*. Geneva: World Trade Organization. [https://www.wto.org/english/res\\_e/reser\\_e/ersd202111\\_e.pdf](https://www.wto.org/english/res_e/reser_e/ersd202111_e.pdf)
- Muñoz, R. (2019). *ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA METODOLOGÍA PARA PROYECTOS DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS. CASO CIATEQ AC*. Centro de Tecnología Avanzada, México. <https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/375/1/Mu%C3%B1ozChavezRaulRoberto%20MDGPI%202019.pdf>
- Neira, S. (2016). Inclusión financiera de las pymes en el Ecuador. *PyME y sector productivo*. CEPAL- Naciones Unidas. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40726/S1601059\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40726/S1601059_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Newman, C., Rand, J., & Trifkovic, N. (2020). Corporate Social Responsibility in a Competitive Business Environment. *The Journal of Development Studies*, 1455-1472. doi:10.1080/00220388.2019.1694144
- Ochoa, D., Campos, G., Gómez, A., & Lima, A. (2021). Scales and instruments for measuring self-esteem in adolescents and young adults. *Journal of Basic and Applied Psychology Research*, 3(5), 19-24. doi:<https://doi.org/10.29057/jbapr.v3i5.6805>
- Okagbue, H., Oguntunde, P., Obasi, E., & Akhmetshin, E. (2021). Trends and usage pattern of SPSS and Minitab Software in Scientific research. *IOP Science*. doi:10.1088/1742-6596/1734/1/012017
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). Medidas de apoyo a la micro, pequeña y mediana empresa en América Latina y el Caribe frente a la crisis de la COVID-19. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---act\\_emp/documents/publication/wcms\\_762907.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_762907.pdf)
- Ormaza, J., Ochoa, J., Ramírez, F., & Quevedo, J. (2020). Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje desde la Agenda 2030. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(3), 175-193. doi:<https://doi.org/10.31876/rcs.v26i3.33241>

- Pacto Mundial. (2016). PYME y Derechos Humanos. ¿Cuál es la situación actual, cuales son las oportunidades y los desafíos y que tipo de apoyo se necesita?  
<https://www.pactomundial.org/wp-content/uploads/2017/01/PYME-y-Derechos-Humanos-003.pdf>
- Padilla, C., Arévalo, D., Bustamante, M., & Vidal, C. (2017). Responsabilidad Social Empresarial y Desempeño Financiero en la Industria del Plástico en Ecuador. *Información Tecnológica*. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v28n4/art12.pdf>
- Porter, M., & Kramer, M. (2006). El vínculo entre ventaja competitiva y responsabilidad social. *Harvard Business Review*, 84(12), 42-56.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2190609>
- Prada, R., Rueda, M., & Ocampo, P. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología. *Revista Espacios*. doi:10.48082/espacios-a20v41n45p06
- Ramírez, T. (2010). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas [Venezuela]: Panapo.  
<http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0049.p>
- Rodríguez, R., & Aviles, V. (2020). Las PYMES en Ecuador. Un análisis necesario. *Dialnet*, 191-200. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7898210>
- Romero, V. (2019). *La Responsabilidad Social Empresarial y ambiental, ¿son sinónimos?* Universidad del Azuay, Cuenca.  
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/8793/1/14443.pdf>
- Ron, R., & Sacoto, V. (2017). Las PYMES ecuatorianas: su impacto en el empleo como contribución del PIB PYMES al PIB total. *Espacios*, 38(53), 15-26.
- Ruíz, M., & Tamayo, C. (2019). El doble rol de la Responsabilidad Social Empresarial en los medios de comunicación. *Scielo*, 13.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612019000300014](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612019000300014)
- Shahirah, S. (2019). Investigating the Validity and Reliability of Survey Attitude towards Statistics Instrument among Rural Secondary School Students. *International Journal of Educational Methodology*, 5, 651-661. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1234747.pdf>
- Silva, H. (2020). *Análisis de competitividad en las Pymes de la industria manufacturera de lencería en el Distrito Metropolitano de Quito en el período 2014-2019*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7986/1/T3456-MAE-Silva-Analisis.pdf>
- Sistema Oficial de Contratación Pública. (2022, Marzo). *Compras Públicas*.  
[https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/PC/bajarArchivo.cpe?Archivo=r0ictaiGOX6SC1HmardYY\\_mL6vLOVBswX80wG5juKJ4](https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/PC/bajarArchivo.cpe?Archivo=r0ictaiGOX6SC1HmardYY_mL6vLOVBswX80wG5juKJ4),

- Sotomayor, J., Apolo, J., & Quispe, J. (2018). *La provincia de El Oro: Algunas consideraciones de los sectores productivos y empresariales*. Machala: Universidad Técnica de Machala. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/14300>
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SUPERCIAS). (2021). EMPRESAS SUJETAS AL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS. <https://appscvs.supercias.gob.ec/rankingCias/>
- Tapia, A., Gavilanes, M., Jácome, S., & Balseca, J. (2018). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: UN DESAFÍO PARA LAS SOSTENIBILIDAD DE LAS EMPRESAS DEL ECUADOR. *Empresa de Investigación y pensamiento crítico*, 68-89. doi:<http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070436.68-89/>
- Uribe, M. E. (2020). Corporate Social Responsibility Management in Project Management: A Theoretical Approach. *Dialnet*, 20-35. doi:<https://doi.org/10.25100/cdea.v36i66.8444>
- Yevdokimova, M., Zamlynskyi, V., Minakova, S., Biriuk, O., & Ilina, O. (2019). EVOLUTION OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY APPLIED TO THE CONCEPT OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT. *JOURNAL OF SECURITY AND SUSTAINABILITY ISSUES*, 473-480. [https://doi.org/10.9770/jssi.2019.8.3\(14\)](https://doi.org/10.9770/jssi.2019.8.3(14))

## Anexos

### Anexo No. 1: Modelo de la encuesta



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA**  
*Calidad, Pertinencia y Calidez*  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE ECONOMÍA**



#### Encuesta dirigida a PYMES del cantón Santa Rosa

**Objetivo:** Analizar el porcentaje de aplicación de la RSE en las pequeñas y medianas empresas del cantón Santa Rosa, mediante una investigación descriptiva - exploratoria para establecer el beneficio de la implementación de esta herramienta de gestión

#### INSTRUCCIONES:

- a) Los datos serán utilizados exclusivamente para el trabajo de investigación.
- b) Lea detenidamente cada aspecto, y seleccione el que mejor represente su opinión.
- c) No deje ninguna pregunta sin responder.

#### PREGUNTAS

**1. ¿Tiene Ud. conocimiento acerca de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?**

SI ( )      75% ( )      50% ( )      25% ( )      NO ( )

#### GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN

**2. ¿La misión, visión y valores de la empresa es información pública para los proveedores, trabajadores y clientes?**

SI ( )      75% ( )      50% ( )      25% ( )      NO ( )

**3. ¿La empresa cuenta con un Código ético y de conducta?**

SI ( )      75% ( )      50% ( )      25% ( )      NO ( )

**4. ¿Su empresa realiza rendición de cuentas?**

SI ( )      75% ( )      50% ( )      25% ( )      NO ( )

**5. Si su respuesta en el literal 4 fue SI. Seleccione el medio por el cual su empresa realiza el proceso de rendición de cuentas.**

Informes de Sostenibilidad      ( )  
Sitio web de la empresa      ( )  
Correo interno      ( )  
No realiza rendición de cuentas      ( )

**DERECHOS HUMANOS**

- 6. ¿La organización promueve el cumplimiento de los derechos humanos según la Constitución del Ecuador y los derechos universales como la remuneración justa, evitando prácticas de trabajo forzoso, trabajo infantil, etc.?**

SI ( )      75% ( )      50% ( )      25% ( )      NO ( )

- 7. ¿La empresa maneja políticas de apoyo a la diversidad y no discriminación laboral?**

SI ( )      75% ( )      50% ( )      25% ( )      NO ( )

**PRÁCTICAS LABORALES**

- 8. ¿Los trabajadores cuentan con trajes de bioseguridad y los materiales de protección necesarios para realizar su actividad?**

SI ( )      75% ( )      50% ( )      25% ( )      NO ( )

- 9. ¿Los empleados se encuentran asegurados por el IESS?**

SI ( )      75% ( )      50% ( )      25% ( )      NO ( )

- 10. ¿Los trabajadores disponen del pago puntual, beneficios sociales (IESS) y vacaciones?**

SI ( )      75% ( )      50% ( )      25% ( )      NO ( )

- 11. ¿Su empresa incluye a personas con discapacidad en su plantilla de empleados?**

SI ( )      75% ( )      50% ( )      25% ( )      NO ( )

- 12. ¿Existe un plan de crecimiento profesional del personal donde se otorgue capacitaciones de acuerdo al puesto cada determinado tiempo?**

SI ( )      75% ( )      50% ( )      25% ( )      NO ( )

**MEDIOAMBIENTE**

- 13. ¿Ud. tiene conocimiento de la legislación medioambiental al que se sujeta su compañía de acuerdo al objeto social o actividad comercial?**

SI ( )      75% ( )      50% ( )      25% ( )      NO ( )

- 14. ¿Se maneja dentro de la organización sistemas de recolección y disposición de residuos sólidos y líquidos provenientes de la actividad de producción y del personal?**

SI ( )      75% ( )      50% ( )      25% ( )      NO ( )

**15. ¿La empresa está al día con el Registro e Informe Ambiental?**

SI ( )      75% ( )      50% ( )      25% ( )      NO ( )

**16. ¿Su empresa participa en programas a favor del medioambiente formulados por su comunidad o por las autoridades a nivel cantonal?**

SI ( )      75% ( )      50% ( )      25% ( )      NO ( )

#### **PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN**

**17. ¿Su empresa cumple puntualmente las obligaciones tributarias según el SRI, pago del IESS y los permisos de funcionamiento establecidos por la ley?**

SI ( )      75% ( )      50% ( )      25% ( )      NO ( )

**18. ¿La empresa cuenta con los reglamentos de trabajo, seguridad y salud laboral?**

SI ( )      75% ( )      50% ( )      25% ( )      NO ( )

**19. ¿Su empresa maneja catálogos de información e integra en los procesos de planificación a sus proveedores?**

SI ( )      75% ( )      50% ( )      25% ( )      NO ( )

**20. ¿Dentro de sus políticas de contratación, tiene preferencia a los proveedores locales?**

SI ( )      75% ( )      50% ( )      25% ( )      NO ( )

**21. ¿Posee certificaciones de Registro Sanitario de productos y servicios de acuerdo al ARCOSA?**

SI ( )      75% ( )      50% ( )      25% ( )      NO ( )

**22. ¿Los pagos a los proveedores se los maneja de acuerdo al contrato o negociación acordada?**

SI ( )      75% ( )      50% ( )      25% ( )      NO ( )

**23. ¿Otorga a sus empleados y grupos de interés capacitaciones para evitar involucrarse en conductas anti-competencia, corrupción y coimas?**

SI ( )      75% ( )      50% ( )      25% ( )      NO ( )

#### **ASUNTOS DE CONSUMIDORES**

**24. ¿Su empresa cuenta con un área especializada para la atención y recepción de quejas del cliente?**

SI ( )      75% ( )      50% ( )      25% ( )      NO ( )

**25. En el caso que la compra de un producto o servicio requiera los datos del consumidor ¿La empresa dispone de un código de protección y privacidad de datos del cliente?**

SI ( )      75% ( )      50% ( )      25% ( )      NO ( )

#### **PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD**

**26. ¿La empresa en sus procesos de reclutamiento laboral tiene preferencias para las personas de la comunidad?**

SI ( )      75% ( )      50% ( )      25% ( )      NO ( )

**27. ¿Realiza su empresa alguna actividad a favor de la comunidad?**

SI ( )      75% ( )      50% ( )      25% ( )      NO ( )

**28. Si en la pregunta 27 su respuesta fue afirmativa. De los siguientes proyectos sociales, seleccione en los que su empresa participa.**

- Asilos para ancianos ( )  
 Organizaciones educativas ( )  
 Red de ayuda a personas de escasos recursos ( )  
 Movimientos de Conciencia Animal ( )  
 Albergues ( )  
 Donación de activos ( )  
 Otros ( ) Especifique \_\_\_\_\_

#### **BENEFICIOS AL IMPLEMENTAR EL/LOS COMPONENTES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

**29. Escoja los componentes que práctica actualmente en su empresa.**

1. Código de ética y conducta y Transparencia en la rendición de cuentas	
2. Cumplimiento con la Ley en materia de Derechos humanos	
3. Buenas prácticas laborales con los trabajadores	
4. Plan de Preservación del Medio Ambiente	
5. Buenas prácticas con los proveedores y Programas Anticorrupción con personal capacitado	
6. Relación favorable con los consumidores o clientes	
7. Participación Activa y desarrollo de la Comunidad.	

**30. De acuerdo a la pregunta anterior ¿Cuáles son los beneficios que ha obtenido en su empresa al implementar alguno de los componentes de RSE?**

- Ventaja de la imagen corporativa ( )      Mejor ambiente de trabajo ( )  
 Mejor relación con la comunidad ( )      Mayor rendimiento económico ( )  
 Fidelización de clientes y consumidores ( )      Licencias Sociales ( )  
 Relación positiva con proveedores ( )      Otros ( ) Especifique \_\_\_\_\_