



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN SOCIALMENTE
RESPONSABLE PARA LA MICROEMPRESA “DULCES LA
RIOBAMBEÑITA”.**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación.

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR:

JHORDDY ALEXANDER FAICAN YACUMA

Riobamba – Ecuador

2022



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

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN SOCIALMENTE
RESPONSABLE PARA LA MICROEMPRESA “DULCES LA
RIOBAMBEÑITA”.**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación.

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR:

JHORDDY ALEXANDER FAICAN YACUMA

DIRECTOR: Ing. DIEGO RAMIRO BARBA BAYAS.

Riobamba – Ecuador

2022

©2022, Jhorddy Alexander Faican Yacuma

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

Yo, JHORDDY ALEXANDER FAICAN YACUMA declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la escuela superior politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 26 de mayo del 2022

A handwritten signature in blue ink, enclosed within a faint blue oval. The signature is stylized and appears to read 'Jhorddy Alexander Faican Yacuma'.

Jhorddy Alexander Faican Yacuma

CI: 1401168636

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

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, **DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE PARA LA MICROEMPRESA “DULCES LA RIOBAMBEÑITA”**, realizado por el señor: **JHORDDY ALEXANDER FAICAN YACUMA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA

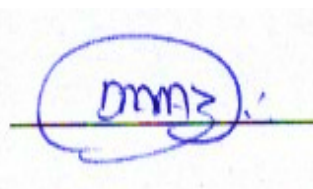
FECHA

Ing. Marco Antonio Gavilánez Sagñay
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



2022-05-26

Ing. Diego Ramiro Barba Bayas
DIRECTOR DEL TRABAJO



2022-05-26

Ing. Bladimir Enrique Urgilés Rodríguez
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



2022-05-26

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios, por darme la fuerza y la sabiduría para guiarme en todo momento siendo mi única esperanza, a su vez siendo el motor espiritual que fortalece mis decisiones.

A mi querida ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO, por hacerme sentir mi segundo hogar y acogerme de la mejor manera brindándome todo el conocimiento necesario para afrontar los retos de la vida profesional, del mismo modo agradezco a sus docentes por la gran calidad humana de cada uno de ellos quienes compartieron sus conocimientos y experiencias de manera desinteresada, y en especial a los Srs. Director y Miembro del Tribunal, por ser parte fundamental en el desarrollo de la tesis y brindarme las indicaciones necesarias para poder concluir este proyecto

Al señor Antonio Arias y a su hijo Denis Arias quienes son los propietarios de la microempresa la Riobambeñita y me abrieron las puertas para poder desarrollar mi proyecto de investigación.

A mis profesores y compañeros que, durante este lapso de vida universitaria, formaron parte de un proceso lleno de experiencias únicas que los recordare toda la vida.

Jhorddy

DEDICATORIA

El proceso y desarrollo de este proyecto de investigación es gracias a un esfuerzo conjunto; mis padres Manuel y Gladys, quienes han sido los pilares fundamentales para lograr alcanzar mis metas, mis hermanas Jhoddy, Meloddy Nathaly, Ahilyn y finalmente mi abuelita Ester quienes me han otorgado su apoyo incondicional.

Jhoddy

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	1

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	2
1.1 Antecedentes investigativos.....	2
1.2. Marco Teórico.....	4
<i>1.2.1. Origen y evolución de la responsabilidad social empresarial.....</i>	<i>4</i>
<i>1.2.2. Definición de responsabilidad social empresarial</i>	<i>5</i>
<i>1.2.3. La responsabilidad social y las microempresas</i>	<i>7</i>
<i>1.2.4. Dimensiones de la responsabilidad social</i>	<i>8</i>
1.2.5. Principios de la Responsabilidad Social	9
<i>1.2.5.1. Transparencia.....</i>	<i>10</i>
<i>1.2.5.2. Mejora continua</i>	<i>10</i>
<i>1.2.5.3. Visión amplia.....</i>	<i>10</i>
<i>1.2.5.4. Verificabilidad.....</i>	<i>10</i>
<i>1.2.5.5. Materialidad</i>	<i>10</i>
<i>1.2.5.6. Naturaleza social de la organización</i>	<i>10</i>
1.2.6. Directrices y parámetros internacionales de Responsabilidad Social Empresarial. 11	11
<i>1.2.6.1. Global Reporting Initiative (GRI).....</i>	<i>11</i>
<i>1.2.6.2. Teoría de los Stakeholders.....</i>	<i>11</i>
1.2.7. Norma ISO 26000 sobre RSE	13
<i>1.2.7.1. Principios de la ISO 26000.....</i>	<i>13</i>
<i>1.2.7.2. ¿Cómo se aplica la ISO 26000?</i>	<i>14</i>
<i>1.2.7.3. Beneficios de la aplicación de la ISO 26000.....</i>	<i>14</i>
1.2.8. Corrientes del pensamiento de la RSE.	15
<i>1.2.8.1. Teoría instrumental:</i>	<i>15</i>
<i>1.2.8.2. Teoría política:</i>	<i>15</i>
<i>1.2.8.3. Teoría integradora:</i>	<i>16</i>
<i>1.2.8.4. Teoría ética:</i>	<i>16</i>

1.2.	Marco Conceptual	16
------	------------------------	----

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	19
2.1.	Enfoque de investigación.....	19
2.1.1.	<i>Cualitativo</i>	19
2.1.2.	<i>Cuantitativo</i>	19
2.2.	Nivel de Investigación.....	19
2.2.1.	<i>Exploratorio</i>	19
2.2.2.	<i>Descriptivo</i>	19
2.3.	Diseño de investigación	20
2.3.2.	<i>Según las intervenciones en el trabajo de campo</i>	20
2.4.	Tipo de estudio - investigación: Documental, De Campo.....	20
2.4.1.	<i>Documental</i>	20
2.4.2.	<i>De campo</i>	20
2.5.	Población y Planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra	20
2.5.1.	<i>Gobierno</i>	21
2.5.2.	<i>Clientes</i>	21
2.5.3.	<i>Personal interno</i>	21
2.5.4.	<i>Propietario</i>	21
2.5.5.	<i>Proveedores</i>	21
2.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.....	21
2.6.1.	<i>Método:</i>	21
2.6.1.1.	<i>Inductivo</i>	21
2.6.1.2.	<i>Deductivo</i>	22
2.6.1.3.	<i>Analítico</i>	22
2.6.1.4.	<i>Sintético</i>	22
2.6.1.5.	<i>Sistémico</i>	22
2.6.2.	<i>Técnicas</i>	22
2.6.1.6.	<i>Encuesta:</i>	23
2.7.	Pregunta de investigación	23

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	24
3.1.	Resultados del Diagnóstico de percepción de RSE.	24
3.1.1	<i>Dimensión interna</i>	24

3.1.2	<i>Dimensión externa</i>	31
3.2.	Discusión general resultados de la percepción de RSE	36
3.2.1.	<i>Sistematización de la Percepción RSE Dimensión Interna</i>	36
3.2.2.	<i>Sistematización de la percepción de RSE-Dimensión Externa</i>	37
3.2.3.	<i>Interpretación conjunta de las dos dimensiones:</i>	39
3.3.	Mapeo de Stakeholders	40
3.3.1.	<i>Discusión de Resultados del mapeo de Stakeholders</i>	46
3.4.	Propuesta	47
3.4.1.	<i>Nombre de la Propuesta</i>	47
3.4.2.	<i>Introducción</i>	47
3.4.3.	FASE I	47
3.4.3.1.	<i>Descripción</i>	47
3.4.3.2.	<i>Objetivo</i>	48
3.4.3.3.	<i>Justificación</i>	48
3.4.3.4.	<i>Factibilidad</i>	48
3.4.3.5.	<i>Duración:</i>	49
3.4.3.6.	<i>Implementación de buenas prácticas de RSE.</i>	49
3.4.3.7.	<i>Plan de Acción de las Buenas Prácticas de RSE sugeridas:</i>	49
3.4.4.	Propuesta de los estatutos empresariales para la microempresa la Riobambeñita .	57
	CONCLUSIONES	68
	RECOMENDACIONES	69
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1. Pirámide de Responsabilidad Social propuesto por CARROLL, 1983.....	6
Figura 2-1. Dimensiones de la responsabilidad social	8
Figura 3-1: Corrientes del pensamiento de la RSE.....	15

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3: Relación valoración alcanzada con la ideal en RR.HH.....	27
Gráfico 2-3: Relación valoración alcanzada en la Salud y seguridad del trabajo	28
Gráfico 3-3: Relación valoración alcanzada con la ideal en Gobierno empresarial	30
Gráfico 4-3: Relación valoración alcanzada con la ideal en Ecología Interna.....	31
Gráfico 5-3. Relación valoración alcanzada con la ideal en Comunidades Locales	33
Gráfico 6-3. Relación valoración alcanzada con la ideal en Estado y otros temas	34
Gráfico 7-3. Relación valoración alcanzada con la ideal en Desarrollo Sostenible	35
Gráfico 8-3. Relación valoración alcanzada frente a la ideal en la Dimensión Interna	37
Gráfico 9-3. Dimensión Externa	38
Gráfico 10-3. Resultados de los 7 indicadores claves	40
Gráfico 11-3. Matriz- Interés e Influencia.....	46
Gráfico 12-3. Organigrama estructural de la microempresa la Riobambeñita.....	56

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

ANEXO B: ENCUESTA DIRIGIDA A GERENTE Y PERSONAL INTERNO

RESUMEN

El presente Proyecto de Investigación tuvo como propósito, el diseño de un sistema de gestión socialmente responsable, así como las proyecciones para su aplicación para que forme parte de lo que podría denominarse la estrategia de negocio de la microempresa de producción de dulces artesanales “La Riobambeñita”, a través de un estudio no experimental y transversal en donde participaron su personal interno incluyendo al gerente. Se aplicó el modelo de diagnóstico rápido de la Unión Europea adaptándola a la realidad de la microempresa, compuesto por un cuestionario con 21 preguntas que fueron agrupadas en dos dimensiones y en siete indicadores claves, quienes fueron utilizados como instrumento de medición y evaluación de la percepción de la RSE que tiene dicha organización. Con los resultados reflejan un nivel muy bajo de percepción en materias y principios referidos al tema también referenciados de la ISO 26000, así como de resultados sociales, económicos y medioambientales, lo cual significa que la organización tiene un desbalance estructural profundo al respecto, dando mayores prioridades a objetivos económicos y no a la satisfacción de los grupos de interés. Por lo tanto, se concluye que el implementar un sistema de gestión socialmente responsable, puede cambiar dicha situación a fin de que los dueños de la organización, tomen decisiones basadas en las buenas prácticas empresariales fundamentadas en la ética, participación y satisfacción de sus Stakeholders.

Palabras clave: <RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL>, <GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL>, <ESTRATEGIA DE NEGOCIO>, <MICROEMPRESA>, <RIOBAMBA (CANTÓN)>

REVISADO

14 JUN 2022

Jhonatan Parreño Uguillón
ANALISTA DE BIBLIOTECA



26-10-2021

1985-DBRA-UTP-2021

ABSTRACT

This research aimed to design a socially responsible management system as well as the projections for its implementation. This system would become the business strategy of the microenterprise of "La Riobambeñita" artisan sweets production. This research followed a non-experimental and cross-sectional study in which the internal staff, including the manager, of the micro-enterprise, participated. The rapid diagnosis model applied was from the European Union to be adapted to the reality of the micro-enterprise. The model used in the organization focused on a questionnaire with 21 questions grouped in two dimensions and seven key indicators as an instrument for measuring and evaluating the CSR (Corporate Social Responsibility) perception. The findings reflected a poor level of perception in matters and principles related to the subject also referenced by ISO 26000. Furthermore, there is a lack of social, economic, and environmental results, which means that the organization has a considerable structural imbalance giving more priority to financial objectives and not to the satisfaction of the interest groups. Therefore, it is concluded that implementing a socially responsible management system can change this situation so that the owners of the organization make decisions based on good business practices based on ethics, participation, and satisfaction of their stakeholders.

Keywords: <CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY>, <SOCIAL RESPONSIBILITY MANAGEMENT>, <BUSINESS STRATEGY>, <MICROENTERPRISE>, <RIOBAMBA (CANTON)>



Lic. Mónica Alejandra Logroño Becerra

Mgs. en Lingüística y Didáctica de la
enseñanza de Idiomas Extranjeros

C.I. 060274953-3

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el tema de responsabilidad social empresarial va tomado gran protagonismo en las empresas a nivel global, convirtiéndose en una parte integral de la estrategia de negocio. Los organismos internacionales como la ONU y las Normas de estandarización como la ISO 26000 contribuyen a éste propósito para que dichas organizaciones alcancen un desarrollo equilibrando sus resultados sociales, económicos y ambientales, con el objeto de generar valor y ser más competitivo en el mercado, puesto que las entidades que implementan prácticas de RSE facilitan el proceso de toma de decisiones, generan mayor productividad, crean una imagen de confiabilidad con el entorno interno y externo.

En función a esta filosofía la microempresa “la Riobambeñita”, posibilitará una visión empresarial para transformar hacia la eficiencia y productividad su giro del negocio. Y para ello en el diagnóstico esclarece la situación crítica que vive la misma en relación a los principios y materias de RSE, lo cual se considera factible para mejorar la visión y estrategia empresarial que va vinculado a la pregunta de investigación, la cual manifiesta que el sistema de gestión socialmente responsable, permitirá el establecimiento de una estrategia de negocio frente al mercado y a sus principales grupos de interés.

Todo este proceso investigativo está estructurado en tres capítulos:

El capítulo I, hace énfasis en el marco teórico conceptual donde se realiza una recopilación de bases bibliográficas para determinar el origen y demás datos de la línea de tiempo de la responsabilidad social empresarial, para la construcción de conceptos, escuelas de pensamiento, así como metodologías de diagnóstico e implementación, para tener una mayor comprensión del tema a tratar.

En el capítulo II, se propone un marco metodológico que se llevó a cabo para la obtención de información y las herramientas usadas para la comprensión de dicha información a su vez nos permiten analizar la problemática para posteriormente establecer soluciones.

Y finalmente en el capítulo III, es donde se procesó la información del diagnóstico efectuado por medio de la encuesta al personal interno y gerente, para posteriormente analizar, discutir y formular una propuesta que vaya acorde a la dimensión y necesidades de la microempresa la Riobambeñita.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1 Antecedentes Investigativos

La responsabilidad social empresarial no tiene una fecha específica de nacimiento donde se destaque un antecedente trascendental, sin embargo, todo apunta al siglo XIX donde el capital, trabajo y beneficio se fusionan con el afán de defender los derechos de los trabajadores y a su vez una mejor calidad de vida.

Frente a lo expresado, entre los primeros datos investigativos acerca de la responsabilidad social empresarial que da fe de estas responsabilidades, que no es precisamente un antecedente investigativo del tema en cuestión, sino que aporta como referencia histórica importante para encaminar el carácter socialmente responsable de las organizaciones, está el documento que apareció en 1991, cuyo autor es Arnold Carroll, quien en su libro “La Responsabilidad Social de los Negocios” manifiesta que la sociedad ha estado experimentando un proceso de sensibilización cada vez mayor debido a la presencia más frecuente de escándalos corporativos, crisis financieras y la presente amenaza de un cambio climático con lo cual se ha iniciado un proceso de reflexión y cuestionamiento sobre el comportamiento de las empresas y el desarrollo de nuevos modelos de implementación de las estrategias, que permitan a través de buenas prácticas empresariales, convertirse en entes que contribuyen a la construcción de una sociedad más justa y equitativa.

Por tanto, el concepto de administración asociado al paradigma de la Responsabilidad y ética empresarial, ha ido evolucionando constantemente tal cual lo destaca José Luis Ruiz Barrios a través de su tesis: “Diseño de modelo de Responsabilidad Social Empresarial en la PYME Constructora Araucana”, documento en el cual sostiene que cada vez más, las compañías están entendiendo que va en beneficio de su propio interés tomar en consideración y actuar con respecto a la ética, la responsabilidad social y medioambiental. El debate ayuda a las compañías a entender y darse cuenta de lo que podría convenir puramente a sus intereses comerciales a largo plazo y también, que esta es y seguirá siendo la más poderosa fuerza de impulso, pero que no es posible descuidar la calidad de vida de sus colaboradores y sus familias, no es posible operar bajo condiciones contaminantes o de falta de moral en las decisiones empresariales. (Ruiz Barrios, 2016)

Ruiz contempla que la aplicación de RSE está encaminada a lograr un beneficio colectivo que puede llegar a ser favorable en el tiempo para el crecimiento de la organización, y a su vez la satisfacción del cliente, empleados y la protección del medio ambiente.

Muy relacionado con el antecedente anterior desde una perspectiva más práctica y vinculada al tema productivo en la ciudad de Caldas Colombia los pequeños productores y las pequeñas

empresas crearon un programa de responsabilidad social en el sector alimenticio con la única finalidad de equilibrar los factores productivos, ambientales, sociales y económicos, Atraves de un estudio descriptivo realizado que buscó evaluar la correspondencia entre las políticas, prácticas y valores corporativos con los principios de responsabilidad social; identificar los mecanismos de relación con los Stakeholders; caracterizar las acciones y prácticas empresariales sobre las materias fundamentales de responsabilidad social y analizar las acciones para su integración en toda la organización, dejando como resultado un buen manejo de prácticas sociales y una buena comunicación con los grupos de interés, satisfaciendo las demandas y necesidades. (Iopez, 2016).

Esta investigación realizada en Caldas Colombia define el orden de las prioridades para la implementación de políticas de responsabilidad social empresarial en un sistema de gestión donde se considera un buen manejo de prácticas sociales y una eficiente relación con los Stakeholders, sin embargo, para implementar todo este proceso se debe considerar todos los valores que se invierten y a su vez todo lo que aporta haciendo un balance de los aspectos positivos frente los negativos.

En este sentido mencionaremos un antecedente donde se cuantifica la aplicación de RSE dentro de una organización, tal como lo destaca Andrea del Pilar Arpi Trujillo en la tesis “Propuesta de implementación de la Responsabilidad Social Empresarial y su registro en el Sistema Contable en la Empresa CADITX”, cuyo pensamiento se centra en la afirmación de que la... Responsabilidad Social es parte de la construcción de una cultura organizacional, Identidad e imagen corporativa por lo que se constituye en una variable fundamental en el desarrollo de los activos intangibles y apuntala la reputación y confianza de las organizaciones para favorecer sus objetivos de negocio. Por tanto, aunque carezca de sustancia física, existe y debe integrarse a la información financiera que emite la entidad económica. (Arpi Trujillo, 2017)

El objetivo de dicha investigación es entender que por medio de la implementación de RSE las organizaciones generan un valor agregado lo cual no siempre resulta algo tangible más bien genera un plus en la imagen corporativa favoreciendo a la reputación y la confianza que brinda.

En tal motivo Andrea Arpi considera que un plan de RSE abarca muchos factores partiendo de la construcción de una cultura y a la vez generando valor intangible por lo que debería ser insertada dentro de la información financiera y poder cuantificar el valor que le da la implementación de responsabilidad social empresarial a las organizaciones.

Con base en todo lo mencionado anteriormente, es importante resaltar que en el país se han suscitado grandes cambios en materia de responsabilidad social y ambiental debido, expuestos en congresos científicos y tecnológicos, como en el III congreso Virtual Internacional sobre Desafíos de las Empresas del siglo XXI a cargo del ingeniero Pablo Ávila y la ingeniera Alexandra Vera realizado en abril del 2018, cuyo tema central se denominó “La Responsabilidad Social

Empresarial y las Pymes en el Ecuador”. En este evento varios expositores analizaron y presentaron información de la cantidad de PYMES en el Ecuador que aplican RSE a su modelo de gestión, insertada en las actividades empresariales diseñadas en sus planes estratégicos para la mejora continua de las mismas, tomando además en consideración que debemos tener muy en cuenta que para que una empresa pueda ingresar en el mercado internacional debe de trabajar muy bien en RS, de esta manera se desea perfeccionar la producción para así aumentar y esparcir la producción nacional.

Según un estudio realizado por el distrito metropolitano de Quito, a través de la universidad Simón Bolívar manifiesta que las pymes cuentan con libre adaptabilidad de la RSE, dependiendo de la empresa y de la forma en la que los empresarios deseen ejecutarla, además depende de sus necesidades y requerimientos, se utiliza un toque de creatividad e iniciativa en cada proceso, la tendencia no es la estandarización sino más bien la libre decisión; por ello en el sector de estudio cada pyme puede adoptar la RSE de acuerdo a sus posibilidades e iniciativa, genera elementos de diferenciación y existe la tendencia a desarrollar una ventaja competitiva. (Villegas, 2018)

De acuerdo al antecedente mencionado claramente entendemos que la aplicación RSE es cuestión de decisión de todas las empresas y microempresas, Depende de cada una de ellas adaptarse a este sistema de gestión analizando los recursos y particularidades que dispone para acogerse a este modelo, en razón a lo mencionado al no existir barreras limitantes la microempresa la Riobambeñita proyecta optar por la implementación de un sistema de gestión socialmente responsable que va en beneficio de todos los grupos de interés.

Cabe recalcar que esta recopilación bibliográfica refleja temas de interés que en capítulos posteriores servirán para el planteamiento del sistema de gestión socialmente responsable y sostenible, para fortalecer el valor intangible que ofrece la implementación de RSE, mejorar la relación con el entorno y ser más competitivo en el mercado

1.2. Marco Teórico

1.2.1. Origen y evolución de la responsabilidad social empresarial

La responsabilidad social empresarial se remonta varios siglos atrás, Aristóteles lo planteaba como la capacidad de relación que existe entre personas y sociedades de manera que el ser humano al ser de por naturaleza social necesita compartir y convivir con un grupo de personas y no como un ser aislado, este concepto tomo mayor trascendencia cuando Friedman manifiesta que la responsabilidad social de los empresarios es incrementar sus ganancias. (Fundraising , 2017).

Con el pasar de los años estos conceptos generaron un gran dilema y a su vez controversia en la sociedad, replanteándose una y otra vez la finalidad de interpretar si las empresas solo deben generar valores monetarios y dejar a un lado aspectos sociales, ambientales y viceversa.

A raíz de esta coyuntura muchas organizaciones optaron por la filosofía expuesta por Friedman donde hace énfasis en la obtención de mayores recursos económicos, sin embargo, otras empresas tuvieron una perspectiva mucho más amplia de lo que significa la RSE y enfocaron sus estrategias al bienestar de la sociedad y su influencia arrojando resultados positivos, pero aún no era suficiente.

Esta disputa de filosofía era considerable por lo que Harold Johnson en (1971) estableció cuatro visiones del concepto en la obra “*Business in contemporary society: framework and issues*” que pueden complementarse en la práctica y que enfocan de manera equitativa la obtención de beneficios económicos con la puesta en marcha de acciones socialmente responsables:

- Visión 1: conocimiento del entorno en que la empresa desarrolla su actividad.
- Visión 2: puesta en marcha de programas sociales con el objetivo de obtener mayores ganancias.
- Visión 3: el principal interés de la empresa es la obtención de beneficios, tanto económicos como sociales.
- Visión 4: conocimiento de los grupos de interés y relación con ellos para obtener riqueza. (Johnson, 1971).

En el (2006) Michael Porter y Mark Kramer de la universidad de Harvard *business Review* publicaron un artículo denominado “Estrategia y sociedad” cuyo enfoque motiva a que las organizaciones tengan una visión más allá de la responsabilidad social corporativa, visualizando una ventaja compartida es decir fortalecer todo el sistema, y que se pueda aplicar en cualquier mercado. (Porter & Kramer, 2006).

El nuevo panorama que se visualiza en la actualidad resulta muy positivo debido a que el ADN de las organizaciones asume constantemente nuevos retos cambiando los paradigmas y percibiendo a la RSE como una oportunidad para construir estrategias enfocadas en la sociedad y medioambiente logrando alcanzar logrando alcanzar el tan anhelado desarrollo sostenible.

1.2.2. Definición de responsabilidad social empresarial

Hace un lapso de tiempo muy corto relativamente la filosofía de RSE era canalizada hacia la obtención de réditos económicos sin embargo esto ha ido evolucionando generando nuevas conceptualizaciones debido a que no es suficiente y peormente aceptable seguir aplicando estos conceptos precarios, de tal modo que la responsabilidad social empresarial va más allá que una simple acción social y ambiental, llegando a considerar a la interacción comunicativa como herramienta principal de la responsabilidad social con su entorno y los grupos de interés (Cajiga Calderón, 2017).

Como consecuencia a esta transición conceptual que ha sufrido la RSE, Yesenia Martínez Hace una contribución al desarrollo humano sostenible donde manifiesta que El objetivo principal de

la responsabilidad social empresarial es que el impacto positivo que causan estas prácticas en la sociedad se traduzca en una mayor competitividad y sostenibilidad para las empresas asumiendo el compromiso de manera voluntaria generen confianza con su entorno y a su vez mayor productividad por que los recursos son utilizados de manera eficiente. (Martinez, 2016).

Este compromiso adquirido convierte a la empresa en una entidad proactiva que contribuye al cumplimiento de las obligaciones con los grupos e interés o Stakeholders en consecuencia a ello las obligaciones legales y contractuales están solventadas creando un equilibrio con respecto a tres pilares fundamentales: bienestar social, crecimiento económico sostenible, y aprovechamiento responsable de los recursos naturales y del medio ambiente. (Grupo Cavala, 2018). Relacionado con la misma ideología (CARROLL, 1983) manifiesta que “La RSE implica la realización de un negocio de manera que sea económicamente rentable, respetuoso de la ley, ético y socialmente solidario” esto quiere decir que los beneficios económicos y el cumplimiento de obligaciones deben ser condicionados para debatir la ética y el apoyo a la sociedad. Para ello Carroll en su teoría de responsabilidad planteo una pirámide con cuatro niveles de responsabilidad que se detallan a continuación.



Figura 1-1. Pirámide de Responsabilidad Social propuesto por CARROLL, 1983

Fuente: Pirámide de Responsabilidad Social (CARROLL, 1983).

Elaborado por: (CARROLL, 1983).

Esta pirámide elaborado por Carroll al diseñar su modelo de responsabilidad social fijo los cuatro factores principales que se debe implementar y se debe tener presente en el modelo de gestión, primero partiendo por la satisfacción económica que va en beneficio de la empresa y su entorno, posterior a ello la responsabilidad legal que es la que se encarga del cumplimiento de toda la normativa, leyes y estatutos vigentes con esta responsabilidad garantiza el funcionamiento legalmente constituido con el estado, la tercera responsabilidad es netamente con la ética de la organización esto hace referencia a que sus directivos y el liderazgo que manejen, deben ser enfocados en pro de la verdad haciendo énfasis en la honestidad, justicia, igualdad etc. Y finalmente la responsabilidad filantrópica que es coadyuvar a los sectores comunitarios que

ayudan al desarrollo del sector.

Según estos autores la responsabilidad social es un tema que las empresas lo realizan de forma voluntaria sin embargo la aplicación de estas medidas genera grandes cambios e impactos como en desarrollo más equilibrado y justo, una solvencia con el medio ambiente y por supuesto el beneficio monetario que arroja este modelo de gestión.

De tal manera podemos enfatizar La RSE es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida tomando en consideración el cumplimiento de las normas y la ética.

1.2.3. La responsabilidad social y las microempresas

En el Ecuador la estructura empresarial está constituida mayormente por las PYMES que según la superintendencia de compañías, valores y seguros en el 2016 las PYMES representaban el 51.3% en aportes a la economía del país del producto interno bruto PIB. Y para la clasificación de las empresas de acuerdo al tamaño se estipulada en el Código de la Producción, Comercio e Inversiones que las microempresas están constituidas por ingresos menores a un monto de \$100.000 dólares anuales, y que poseen de 1 a 9 empleados. (Superintendencia de Compañías, 2016) (Presidencia de la República, 2016).

Las microempresas ecuatorianas al tener el mayor porcentaje de aportación en la economía del país se han convertido en el eje principal a ser considerado en la estrategia gubernamental y el desarrollo productivo, entendiéndose que este grupo económico al tener mayor influencia con la sociedad se debe destinar mayor apoyo para alcanzar un desarrollo socialmente responsable donde prime la satisfacción económica social y ambiental.

Tradicionalmente se ha creído que la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) debe estar orientado principalmente a las grandes empresas, sin embargo, este concepto ha dado un cambio drástico y actualmente se considera que es necesario que las pequeñas y medianas industrias, especialmente las microempresas incorporen en sus políticas de gestión, diversas iniciativas orientadas a comunicar y desarrollar líneas de actuación para fomentar la RSC, considerando sus realidades específicas.

Para fortalecer esta teoría es indispensable tener bien claro el concepto de responsabilidad social empresarial independientemente del tamaño de la empresa, por lo que autores como Yesenia Martínez manifiestan que la responsabilidad social empresarial es “El compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad

de vida” (Martinez, 2016). Este fenómeno debe ser realizado de manera libre y voluntaria por parte de la empresa y que tenga como fin la satisfacción social y ambiental.

En este contexto para que una organización cumpla con los parámetros de RSE deben hacer frente a decisiones tales como la distribución de sus recursos, la reinversión de las utilidades, la participación en la comunidad, los efectos en el medioambiente, entre otras (Assumpta & Aneas, 2006). Esto permitirá establecer una línea de confianza entre la organización y la sociedad, partiendo con el cumplimiento de los derechos laborales, con las leyes y estatutos gubernamentales que manifiesta el reglamento institucional de desarrollo productivo. Para posterior a ello implementar en su planificación estratégica acciones sociales de manera voluntaria.

Por tal motivo la RSE no puede ser tomada como una actividad organizacional de cumplimiento, más bien debe ser replanteado dentro de los objetivos, valores corporativos y estrategias de gestión empresarial donde debe ser socializado y concientizado con sus colaboradores la finalidad y ventaja de verse inmerso en este modelo de gestión.

En este sentido para que una organización sea considerada socialmente responsable debe canalizar bien su estrategia y modelo empresarial haciendo énfasis en los tres factores de RSE como es el económico, social y ambiental, velando por el bienestar y satisfacción de los grupos de interés o Stakeholders, desde este punto de vista la empresa será la beneficiada aparte se genera crecimiento económico genera un impacto social lo que es considerado como un valor agregado permitiéndole ser más competitivo en el tiempo.

1.2.4. Dimensiones de la responsabilidad social

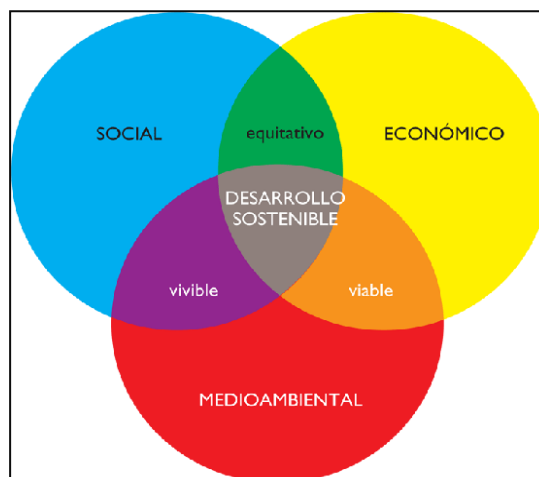


Figura 2-1. Dimensiones de la responsabilidad social

Fuente: Dimensiones de la responsabilidad social (ECO INTELIGENCIA, 2014).

Elaborado por: Carlos Martínez (2016).

La responsabilidad social posee dimensiones internas y externas originadas de los tres aspectos como son el económico social y medioambiental donde hace énfasis en la ilustración 2.

Las empresas socialmente responsables deben plasmar en su plan de gestión, el campo donde se va desarrollar estas políticas y estas se dividen en dos dimensiones como son:

Dimensión Interna: que se vincula con las acciones propias de la empresa y el modo en que esta realiza las operaciones diarias de sus principales funciones comerciales. En este sentido, se consideran los aspectos laborales que inciden en los empleados y accionistas y destacan desde la Gestión de Recursos Humanos, la salud y la seguridad en el lugar de trabajo, adaptación al cambio, la gestión de los derechos naturales, los impactos ambientales de la producción entre otros.

Dimensión Externa: Las operaciones empresariales, evidentemente afectan al resto de grupos de interés externos de la organización y por tanto implican a la comunidad (local, regional y nacional). Estas acciones se vinculan con las comunidades locales, con los socios comerciales, proveedores, consumidores, respeto de los derechos humanos, problemas ecológicos mundiales, etc. (Assumpta & Aneas, 2006)

Las organizaciones al combinar estos dos comportamientos o dimensiones se ven comprometidos con su entorno ya sea financieramente con los accionistas, proveedores etc., o moralmente con la sociedad que los rodea estos pueden ser trabajadores, clientes la misma sociedad etc. Del mismo modo coadyuva al cumplimiento de la normativa vigente fortaleciendo una relación armoniosa entre el entorno social, el medio ambiente y particularmente el espacio laboral.

“Para una adecuada gestión de la RSC como primer paso, la empresa diseña un plan de RSC, donde se plasman todas las acciones a desarrollar y a evaluar” (Muñoz, 2018). Toda la información obtenida de este plan servirá como base de sustento para analizar la sostenibilidad en el área económica, social y medioambiental.

En este sentido, la RSC es considerada un sistema integral de políticas, prácticas y programas que se encuentran integradas en toda la cadena de valor partiendo de la administración, desde la toma de decisiones hasta la parte operativa.

1.2.5. Principios de la Responsabilidad Social

La filosofía de responsabilidad social está basada sobre principios que canalizan de mejor manera el cumplimiento de los objetivos de RSE según (Fraile Barrio, 2016) en su teoría de gestión de responsabilidad social corporativa clasifica en seis principios que se inspiran como reglas fundamentales para el comportamiento social de las empresas y que deben ser tomados en consideración en la aplicación de estrategias de RSE.

1.2.5.1. Transparencia

Es presentado como el principio base de RSE y se utiliza como instrumento de comunicación o socialización con los Stakeholders para clarificar los hechos que se llevan a cabo dentro de la organización y que los interesados estén inmersos en las decisiones que se efectúen sobre todo disponer de toda la información de las áreas y procesos productivos.

1.2.5.2. Mejora continua

El principio de mejora continua está arraigada al posicionamiento en el mercado por un periodo extenso, dado que el comportamiento socialmente responsable promueve la visión de largo plazo creando una brecha entre la realidad y la meramente especulación que solo conduce al crecimiento a corto plaza dejando a un lado las proyecciones futuras.

1.2.5.3. Visión amplia

Este principio se focaliza desde una visión macroeconómica de la empresa. Está estrechamente vinculado con el concepto de sostenibilidad y la idea de responsabilizarse de las consecuencias e impactos que derivan de sus acciones. De esta manera las empresas deben enfocar sus objetivos en función de la sostenibilidad en el tiempo teniendo presente el impacto que esta genera.

1.2.5.4. Verificabilidad

Este principio se encuentra estrechamente relacionado con el principio de transparencia, debido a que da paso a un proceso de evaluación y comprobar la veracidad de la gestión socialmente responsable, esto con la única finalidad de lograr un alto nivel de credibilidad.

1.2.5.5. Materialidad

El principio de materialidad hace referencia a la transición de la teoría a la práctica real de la empresa, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los diferentes Stakeholders en la toma de decisiones, partiendo de un estudio de las necesidades e intereses para posteriormente integrarlos en las áreas de la organización de manera transversal con la única finalidad d satisfacer dichas expectativas.

1.2.5.6. Naturaleza social de la organización

Este principio hace énfasis en el reconocimiento de la naturaleza organizativa donde en una entidad socialmente responsable destaca el papel del ser humano como ente individual y social.

(Fraile Barrio, 2016)

1.2.6. Directrices y parámetros internacionales de Responsabilidad Social Empresarial

A nivel internacional existen varios organismos que contribuyen con parámetros estandarizados en el mejoramiento de los sistemas de gestión y que hacen énfasis en la responsabilidad social empresarial en razón a ello a continuación cito algunas organizaciones importantes que describen estas normativas.

1.2.6.1. Global Reporting Initiative (GRI)

De acuerdo a lo que manifiesta (Hedberg, 2003) la *Global Reporting Initiative* se considera uno de los parámetros más importantes en materia de RSE debido a que el uso de estas pautas impulsa la elaboración de memorias de sostenibilidad que pueden ser utilizados e implementados por cualquier empresa siempre y cuando esté dispuesta a adaptar a su modelo de gestión, fácilmente aplicado al sector público o privado coadyuvando a comprender, medir y comunicar el impacto que ocasiona su aplicación.

Según lo expresado por la (International Dynamics Advisors, 2013). Una economía sostenible debe ser equilibrada con proyección a largo plazo entre la rentabilidad y el comportamiento ético, social y cuidado ambiental. Por ende, para que este impacto se efectivice debe considerar cuatro aspectos como son: la visión y la estrategia empresarial, el perfil empresarial, la gobernabilidad y los indicadores de rendimiento.

La GRI es un sistema de información donde su visión está basada en cuatro áreas de responsabilidad;

1. La primera es crear estándares orientados a promover el desarrollo sostenible, con un liderazgo eficiente de manera incluyente con todas las partes interesadas.
2. Segundo armonizar el parámetro de sostenibilidad seleccionando las oportunidades a través del eje central de GRI.
3. La tercera liderar informes de sostenibilidad eficientes y efectivos donde las divulgaciones deben ser realizadas bajo ciertos parámetros para una mejor toma de decisiones.
4. La cuarta impulsar el uso eficaz de la información sobre sostenibilidad para mejorar el rendimiento con los responsables directos de la formulación de estas políticas. (Business Hub 4 Sustainability, 2019)

Es necesario mencionar que la GRI actúa como una herramienta para aquellas organizaciones que la deseen implementar lo cual está comprometida en la mejora continua y la buena relación con los grupos de interés donde el impacto sea positivo.

1.2.6.2. Teoría de los Stakeholders

Los Stakeholders son considerados la parte esencial de una organización dentro de la gestión de proyectos debido a que son aquellas partes que intervienen de una u otra manera en la marcha del proyecto.

Por tal motivo es importante identificar los Stakeholders y a partir de ello apoyar con el bien final de la empresa, es decir, ayudar para que la actividad que la organización desarrollada se cumpla satisfactoriamente, contribuyendo para que cada uno de estos reciba por parte de la organización lo que debe por derecho y esto va mucho más allá de un sueldo o de una contribución económica, cuando se habla de una remuneración por parte de la empresa, es hacer sentir a los grupos de interés que de verdad valen para la compañía.

En razón a ello (Veloz, 2015) clasifica a los grupos de interés en dos subconjuntos internos y externos como se plasma en la siguiente matriz de manera detallada.

Tabla 1-1: Grupos de interés o Stakeholders

Tipos de grupos de interés	Denominación	Características
Internos	Accionistas /Propietarios	Poseen participaciones en la propiedad de la empresa: accionistas dominantes y minoritarios, individuales e institucionales. Incluye empleados accionistas. Los accionistas que buscan rentabilidad a corto plazo son considerados grupo de interés externo.
	Empleados	Realizan su trabajo dentro de la entidad, con contrato laboral o profesional y reciben una retribución dineraria o en especie: Directivos y no directivos. Incluye trabajadores empleados por medio de empresas intermediarias. Representación frecuente a través de sindicatos.
Externos	Clientes	Consumidores o usuarios de productos y servicios. Grupo hacia el que se orienta la explotación del negocio
	Proveedores	Aportan trabajos, productos y servicios sin pertenecer a la empresa, en ocasiones de manera exclusiva. Incluye trabajadores o profesionales que facturan sus servicios, al no estar ligados por medio de contrato laboral.
	Competidores	Empresas del mismo sector que ofrecen productos o servicios similares a los producidos por otra empresa. Alianzas de competidores.
	Agentes sociales	Grupos de interés públicos que pueden influir de manera determinante en la gestión de la empresa: sindicatos de trabajadores, asociaciones de consumidores, organizaciones empresariales, etc. Grupos de opinión: medios de comunicación, analistas, ONGs. Mercados de valores
	Administraciones Publicas	Poderes públicos de la Unión Europea, el Estado, las Comunidades Autónomas y las Administraciones locales con potestad para

		configurar el marco jurídico en el que las organizaciones deben desarrollar sus actividades.
	Comunidad local	Conjunto de entidades de iniciativa pública o privada del entorno local de la empresa: Iglesia, asociaciones vecinales y de otros tipos, fundaciones, partidos políticos.
	Sociedad y público en general	Personas, organizaciones y consumidores en general, que, aun no teniendo en general una relación directa con la organización, pueden influir en ella
	Medio ambiente y generaciones futuras	Entornos físicos naturales incluidos el aire, el agua, la tierra, la flora, la fauna, los recursos no renovables, así como el patrimonio cultural y artístico. Relación con el concepto de legado de generaciones futuras

Fuente: (Veloz, 2015) "Responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva".

Elaborado por: Jhorddy Faican, 2021.

En esta matriz no solo se considera factores internos si no responsabilidades externas que se tiene con la sociedad, con el estado, con el medio ambiente y con el entorno en general.

Acá se considera al medio ambiente como un factor muy importante debido a que al ser recursos no renovables pueden ser muy riesgosos al momento de operar sin ninguna base técnica pudiendo ocasionar daños irreversibles al medio ambiente.

1.2.7. Norma ISO 26000 sobre RSE

Las normas ISO 26000 son estándares universales de asesoría en materia de responsabilidad social donde hacen énfasis en el desarrollo sostenible En los últimos tiempos, se ha incrementado la preocupación por el impacto que las actividades del hombre ocasionan tanto a nivel ambiental como social, de ahí que las empresas sean constantemente observadas y supervisadas durante el desarrollo de sus actividades. La población es más consciente de la importancia de realizar actividades sostenibles, compatibles con la conservación de los ecosistemas, con la equidad social y con una correcta gobernanza por lo que la presión social ha sido de crucial importancia a la hora de elaborar esta norma. (Fernandez, 2018).

1.2.7.1. Principios de la ISO 26000

Las normas ISO 26000 actúan como una guía de responsabilidad social que trata de concientizar a las organizaciones en su camino hacia la sostenibilidad abarcando los marcos ambiental, social y legal. Esta norma se basa en los siguientes principios:

- Rendición de cuentas, por tanto, los ciudadanos deben vigilar y evaluar si las organizaciones actúan de modo correcto y no abusan de su poder.

- Transparencia, deben ser claros en su modo de actuar.
- Tener un comportamiento ético.
- Respetar los intereses de todos los interesados.
- Respetar el principio de legalidad.
- Seguir la normativa internacional de comportamiento.
- Respetar los derechos humanos.

Estos estándares son acogidos por las organizaciones de manera voluntaria ya que el crear una serie de requisitos para poder obtener una certificación, iría contra el propio principio de responsabilidad social. (Fernandez, 2018)

1.2.7.2. ¿Cómo se aplica la ISO 26000?

Cada organización debe aplicar los principios de responsabilidad social a cada materia fundamental que nombraremos a continuación:

- Gobernanza, organización de la organización.
- Derechos humanos.
- Prácticas laborales.
- Medio ambiente.
- Prácticas justas de operación.
- Asuntos de consumidores.
- Participación activa y desarrollo de la comunidad

1.2.7.3. Beneficios de la aplicación de la ISO 26000

Aumentar la responsabilidad social dentro de una organización o entidad conlleva numerosas ventajas para el propio ente como:

- Hace que la empresa sea más competitiva a nivel social.
- Mejora su reputación e imagen.
- Favorece la relación con sus trabajadores e interesados.
- Atrae nuevos miembros de la organización o clientes.
- Mejora la motivación, compromiso y productividad de los empleados

Se puede considerar que la aplicación de la ISO 26000 resulta ser una metodología muy asertiva y estratégica para alcanzar los objetivos satisfaciendo las demandas de los grupos interesados y beneficiando a la misma organización. (Fernandez, 2018)

1.2.8. Corrientes del pensamiento de la RSE.

Para poder entender el proceso de responsabilidad social es necesario comprender las normas que limitan y cobijan a las empresas socialmente responsables para ello autores como (Rivera & Malaver, 2011) clasifican en cuatro enfoques: teoría instrumental, teoría política, teoría integradora y teoría ética.

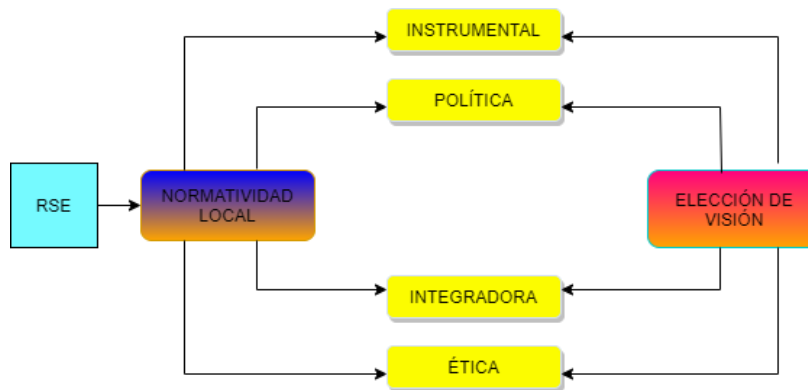


Figura 3-1: Corrientes del pensamiento de la RSE

Fuente: cuatro teorías del pensamiento de RSE (Rivera & Malaver, 2011)

Elaborado por: (Rivera & Malaver, 2011)

1.2.8.1. Teoría instrumental:

La teoría instrumental básicamente considera a la empresa como un instrumento o entidad para generar recursos y riquezas teniendo presente que el único medio para poder alcanzar las metas es la práctica de políticas socialmente responsables, según (Rivera & Malaver, 2011) “Es una herramienta estratégica para alcanzar los objetivos económicos y en última instancia la creación de riqueza” tratando de maximizar el valor de los accionistas a través de esta estrategia para lograr la ventaja competitiva y a su vez elevar la marca de la empresa. Esta teoría cumple sus objetivos por medio de acciones sociales implementadas y sobretodo se inclinan por el crecimiento del valor de los accionistas.

1.2.8.2. Teoría política:

Este enfoque de carácter político se apoya en el compromiso que tienen las empresas con el poder social en otras palabras la relación que mantiene con la sociedad y el entorno, de acuerdo a las manifestaciones de (Alvarado, 2007) son “las interacciones y conexiones entre las empresas y la sociedad y en el poder y la posición de las empresas y su inherente responsabilidad” teniendo en consideración el constitucionalismo político que es la base de esta teoría, posterior a ello se toma en cuenta los contratos integradores y sociales para finalmente desarrollar una ciudadanía corporativa.

1.2.8.3. Teoría integradora:

La teoría integradora hace énfasis en integrar a los grupos de interés partiendo de la identificación, canalización, capacitación y respuesta a sus demandas sociales según (Alvarado , 2007) esta teoría “busca cómo integrar en las empresas las demanda sociales, argumentado que los negocios dependen de la sociedad para su existencia” y para ello sub clasificó en cuatro categorías partiendo del proceso administrativo, seguidamente de la responsabilidad pública, posterior la relación con los Stakeholders y finalmente el desempeño social corporativo.

1.2.8.4. Teoría ética:

Esta teoría se fundamenta principalmente en principios de responsabilidad y ética de las empresas de acuerdo a lo que manifiesta (Alvarado , 2007) estos enfoques son “los requerimientos éticos que cementan las relaciones entre las empresa y la sociedad” y para desarrollar esta teoría toma como base cuatro grupos partiendo de la normativa de los grupos de interés, desarrollo sostenible derechos humanos y finalmente el enfoque del bien común. (Rivera & Malaver, 2011)

1.2. Marco Conceptual

Código de Conducta: Declaración formal y explícita de los valores y compromisos de la organización. Es un documento en el que se recoge la intención de la organización de someterse a una autorregulación vinculante en lo relativo a la RSE.

Desarrollo sostenible: Formas de progreso que satisfacen las necesidades del presente sin comprometer la posibilidad de las generaciones futuras para alcanzar sus necesidades.

Eficiencia: Alcanzar unos objetivos al menor coste posible.

Estrategia empresarial: Conjunto de criterios y reglas de decisión que tratan de hacer corresponder los recursos de la organización con su contorno y, en particular, con las expectativas de sus grupos de interés.

Ética de la empresa: Aplicación de los principios generales de la ética a un campo específico de acción humana: la empresa.

Gobierno corporativo: Los sistemas y procesos de dirección y control de una empresa. La estructura de gobierno especifica la distribución de derechos y obligaciones entre sus distintas partes (consejo, personal directivo, accionistas y otros grupos de interés) y establece las reglas para la toma de decisiones empresariales. Mediante eso también facilita la estructura mediante la cual la empresa establece sus objetivos y los mecanismos de control.

Grupos de interés (Stakeholders): Cualquier persona o grupo interno o externo a la organización que pueda afectar o ser afectado por las políticas, objetivos, decisiones y acciones de esta. Se utiliza también la expresión “partes interesadas” para referirse a este mismo concepto.

Inversión socialmente responsable, inversión RSE: Aquel al que a los tradicionales criterios financieros añade criterios sociales y ambientales. Es decir, es la inversión que restringe su universo al de las empresas capaces de acreditar buenas prácticas en materia de RSE.

Misión: Propósito genérico que expresa la razón de ser de la organización.

Norma: Conjunto de procedimientos, prácticas y especificaciones aceptadas ampliamente.

Norma ISO 26000; es una Norma Internacional ISO que ayuda a todo tipo de organización, sea cual sea su tamaño, a operar de una manera socialmente responsable siguiendo los puntos que se indican en la guía que compone esta norma.

Norma ISO 14001: Norma internacional aplicable a cualquier organización que voluntariamente desee implantar, mantener al día y mejorar un sistema de gestión ambiental y obtener la certificación de este sistema por una organización externa e independiente.

Microempresa: Una microempresa es una empresa de tamaño pequeño, puede decirse que una microempresa cuenta con un máximo de diez empleados y una facturación acotada y puede enmarcarse dentro de las pequeñas y medianas empresas (pymes).

Pacto mundial (Global compact): Directrices de las Naciones Unidas para que las actividades de las empresas respeten los derechos humanos, hagan efectivo un desarrollo sostenible y se adhieran a las normas universales, tanto ambientales como sociales.

Política ambiental: Declaración por parte de la organización de sus intenciones y principios en relación con su comportamiento ambiental general que proporciona un marco para su actuación y para el establecimiento de sus objetivos y metas ambientales.

Responsabilidad Social Empresarial: Supone prácticas de negocio transparentes y basadas en valores éticos, integrando en sus actividades tradicionales la preocupación por el ambiente y la sociedad.

Reputación corporativa: El conjunto de valores que los diversos grupos de interés de la organización atribuyen a esta.

Sistema de gestión de RSE: Herramienta destinada a implementar la estructura organizativa, los procedimientos y las actuaciones concretas que permitan llevar a efecto la política de RSE de la organización.

Stakeholders es el público de interés para una empresa que permite su completo funcionamiento. Con público, me refiero a todas las personas u organizaciones que se relacionan con las actividades y decisiones de una empresa como: empleados, proveedores, clientes, gobierno, entre otros.

Triple balance: Técnica que permite a la empresa reunir información cuantitativa y cualitativa sobre sus actuaciones sociales, económicas y ambientales con la finalidad de seguir de manera objetiva el desarrollo de sus actividades en el campo de los recursos humanos y medir su desempeño en la implantación de programas de carácter social (tanto internos como externos).

Verificación RSE: Supone comprobar o examinar que los sistemas, procedimientos, indicadores o cualquier otro aspecto relacionado con la RSE de la organización se ajusta a los criterios establecidos. La verificación se entiende como un proceso previo a la auditoría, siendo esta más completa, profunda y rigurosa en su examen.

Visión: Declaración que expresa el futuro deseado de la organización.

(FUNDEMÁS USAID, 2018)

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

2.1.1. *Cualitativo*

La investigación cualitativa tiene un enfoque metódico que nos sirven para entender e interpretar el significado del fenómeno, donde las palabras son el dato de interés. El rigor científico en estos métodos se basa en la credibilidad, la confiabilidad, la transferibilidad y la consistencia general. (Ruíz, 2017)

Esta metodología investigativa describió las cualidades del fenómeno o acontecimientos que se utilizó para recopilar datos a través de la observación, participación en las áreas de trabajo y las entrevistas a profundidad con los colaboradores.

2.1.2. *Cuantitativo*

El enfoque de investigación cuantitativa se usa principalmente para comparar datos con orientación numérica. El rigor científico se fundamenta en la fiabilidad y la validez de los datos. (Rodríguez A, 2017)

Esta metodología cualitativa permitió interpretar de manera numérica los datos estadísticos descriptivos que se presentan o que ocurren en la empresa, determinando hallazgos, modelos y resultados numéricos.

2.2. Nivel de Investigación

2.2.1. *Exploratorio*

Se planteó al observar un fenómeno que fue analizado, en cuanto a su función es el reconocimiento e identificación de problemas, estos estudios exploratorios nos aportan un grado de familiarización con el objetivo de estudio de manera que este aporte una idea más clara de la problemática a investigar y sobre todo contribuye con métodos y técnicas necesarias para la crucial investigación a través de la exploración debido a que posee poca información.

2.2.2. *Descriptivo*

Se lo conoce también como la investigación estadística ya que describe los datos y características de una muestra, población o fenómeno en estudio. Este nivel de Investigación responde a las preguntas: quién, qué, dónde, cuándo y cómo se dio el fenómeno, resaltando lo esencial y lo más significativo (Ruíz, 2017).

El objetivo de este tipo de investigación fue establecer una descripción completa de un fenómeno, situación o elemento concreto, sin buscar ni causas ni consecuencias de éste. Mide las características y observa la configuración y los procesos que componen los fenómenos, sin pararse a valorarlos.

2.3. Diseño de investigación

2.3.1. Según la manipulación de la variable independiente

No experimental:

Este tipo de investigación se basa fundamentalmente en la observación. En ella las diferentes variables que forman parte de una situación o suceso determinados no son controladas. (Ruíz, 2017).

Ya que se manipuló la variable independiente debido a que se va a tener una sola intervención la recopilación de datos se lo realizara tal y como está en el mercado a través de una encuesta

2.3.2. Según las intervenciones en el trabajo de campo

Transversal

Porque el levantamiento de datos se lo realizó una sola vez.

Estos tipos de investigación se centran en la comparación de determinadas características o situaciones en diferentes sujetos en un momento concreto, compartiendo todos los sujetos la misma temporalidad.

2.4. Tipo de estudio - investigación: Documental, De Campo

2.4.1. Documental

Se realizó una investigación documental llevando a cabo una revisión bibliográfica de teorías e investigaciones anteriores que me servirán de sustento para el planteamiento del nuevo plan de responsabilidad social empresarial.

2.4.2. De campo

Se aplicó una encuesta a través de la herramienta ConQuito para recopilar datos de la organización y del mercado que nos oriente a como se está llevando a cabo los procesos y proponer alternativas de solución a la presente investigación.

2.5. Población y Planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra

El universo de la investigación para el establecimiento de estrategias de gestión de RSE se realizó, a través de la identificación de los Stakeholders donde se va a determinar el impacto que ocasionan.

2.5.1. Gobierno

La empresa la Riobambeñita al ser una entidad constituida legalmente y que realiza declaraciones con el siguiente número de RUC 0602481699001 está bajo normas y parámetros gubernamentales que controlan sus operaciones comerciales. Las instituciones que tienen mayor interés en sus actividades son el Servicio de Rentas Internas (SRI), Ministerio de Relaciones Laborales (MM: RR: LL) y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).

2.5.2. Clientes

La Riobambeñita al ser una microempresa en vías de desarrollo realiza sus ventas a minoristas y al menudeo dentro de la ciudad, por ende, sus clientes son la población económicamente activa (PEA) del cantón Riobamba que son una población de 233768 habitantes.

2.5.3. Personal interno

La Microempresa “Dulces la Riobambeñita” cuenta con seis colaboradores con quienes se trabaja el autodiagnóstico de percepción de RSE.

2.5.4. Propietario;

Arias Orosco José Antonio

2.5.5. Proveedores

La microempresa cuenta con dos tipos de proveedores:

- Señor Manuel Asqui; provee de insumos, conservas y envases.
- Mercado mayorista de la ciudad de Riobamba; se adquiere toda la materia prima como frutas

2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1. Método:

2.6.1.1. Inductivo

La investigación llevada a cabo según el método inductivo se basó en la obtención de conclusiones a partir de la observación de hechos. La observación y análisis permitió extraer conclusiones más o menos verdaderas, pero no permite establecer generalizaciones o predicciones.

Este método básicamente va de lo particular a lo general esto se lo realizó en el planteamiento del problema y algunos aspectos donde se considere ciertas particularidades hacia alguna generalización, a través de la observación, esto se da mucho en las ciencias sociales.

2.6.1.2. Deductivo

Este tipo de investigación se basó en el estudio de la realidad y la búsqueda de verificación o falsificación de unas premisas básicas a comprobar. A partir de la ley general se considera que ocurrirá en una situación particular.

Este método es lo contrario a lo anterior se deduce de lo general a lo particular esto se da Mayormente en ciencias formales, consiste en ir descifrando una generalidad hasta llegar a un resultado particular, partiendo de antecedentes y causas generales llegaremos un resultado específico deseado

2.6.1.3. Analítico

La metodología analítica consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. (Ruíz, 2017).

Este método se encuentra presente en todo el transcurso de la investigación ya sea por análisis de teorías, datos o resultados es la principal herramienta para el planteamiento del problema, objetivos y metas, donde se analizó e interpretó cada una de las causas y sus posibles soluciones.

2.6.1.4. Sintético

Este método se da al momento de sintetizar la información presentando datos exactos, precisos y relevantes que serán vitales para la consecución de los objetivos debemos decir que la síntesis es un procedimiento mental que tiene como meta la comprensión cabal de la esencia de lo que ya conocemos en todas sus partes y particularidades. (Ruíz, 2017).

2.6.1.5. Sistémico

Es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos. Consiste en la reunión racional de varios elementos dispersos en una nueva totalidad. (Ruíz, 2017).

Se sistematizó toda la información recopilada a través de los hallazgos plasmándolos en conclusiones, resultados y en la propuesta que se lo va a realizar a la empresa La Riobambeñita.

2.6.2. Técnicas

La técnica que se utilizaró para la siguiente investigación fueron:

2.6.2.1. Encuesta:

La encuesta es la técnica que se aplicó a todos los grupos de interés a través de un instrumento como es el cuestionario para recopilar y analizar una serie de datos de una población o muestra al que se pretende describir una serie de características.

2.7. Pregunta de investigación

¿Con el sistema de gestión socialmente responsable para la Microempresa “¿Dulces la Riobambeñita” a través de los principios y materias de responsabilidad social empresarial, permitirá el establecimiento de una estrategia de negocio frente al mercado y a sus principales grupos de interés?

Variable Independiente: Sistema de gestión Socialmente Responsable

Variable Dependiente: estrategia de negocio frente al mercado y a sus principales grupos de interés

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Resultados del Diagnóstico de percepción de RSE.

Se utilizó la guía el Diagnóstico rápido de RSE (ver Anexo 1 Y 2) diseñado por la Comunidad Europea, abarca dos dimensiones, 7 subdimensiones y 23 indicadores, pero adaptados a la realidad de la microempresa motivo de la presente investigación para sugerir un sistema de gestión o estrategias de gestión socialmente responsables que se ajusten a las necesidades detectadas en dicho diagnóstico. Se muestra el banco de 23 preguntas y cada opción tiene una valoración asignada en donde **SÍ** equivale a 4 o **5 puntos**, una respuesta intermedia 1, 2 o 3 **puntos** y **NO** equivale a 0 **puntos**, pero existen casos de preguntas donde la valoración es al revés, No=4 o 5, Intermedia=1, 2 o 3 puntos y Si = 0 puntos. Se suman y se promedia, luego se suman todos los promedios de cada pregunta y este resultado equivale a puntaje alcanzado en cuanto a las acciones relacionadas a la RSE.

La matriz de autodiagnóstico se la aplicó al personal detallado en la siguiente tabla:

Tabla 1-3: Personal interno y cargos

CARGO	Nº
Gerente	1
Empaquetador	1
Persona de limpieza	1
Trabajador 1	1
Trabajador 2	1
Chofer	1
TOTAL	6

Fuente: personal interno de la microempresa la Riobambeñita, 2021.

Elaborado por: Jhorddy Faican, 2021.

3.1.1 Dimensión interna

Esta dimensión implica la declaración de iniciativas espontáneas por partes de las organizaciones, con el propósito de generar un ambiente de bienestar integral para su talento humano, mediante la implementación de buenas prácticas que se transforman en fortalezas internas que influyen en él, presentados a través de incentivos, mejora continua del clima organizacional, cumplimiento de normas, principios y valores, que inciden de manera positiva en sus trabajadores, su impacto medioambiental, a la gestión de las materias primas, a sus condiciones de trabajo o la peligrosidad

de sus productos, la gobernabilidad y el cambio necesario pero organizado. Dentro de la empresa, la RSE abre una nueva vía para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social con el aumento de la competitividad, a través de prácticas responsables en recursos humanos y salud y seguridad en el trabajo, pero también en materia de gestión de los recursos naturales utilizados en la producción en su conjunto cobijados bajo el criterio de ecología interna.

Tabla 2-3: Dimensión interna

SUBDIMESNIONES	Preguntas	%	No, Indicadores
Gestión de recursos humanos	5,11,12, 19, 20	21.7	5
Salud y seguridad en el trabajo	10,14,15,	13.0	3
Gobierno empresarial y adaptación al cambio	6,18, 21, 22	17.4	4
Ecología interna	7,17,	8.7	4
SUB TOTAL		60.9	14

Fuente: Trabajo de campo, 2021.

Elaborado por: Jhorddy Faican (2021).

Esta dimensión tiene entonces 4 subdimensiones que son analizadas de manera general para percibir los criterios de los grupos de interés internos de la empresa a partir de 14 indicadores sobre el tema de RSE (Ver anexo matriz utilizada y procesada), que en conjunto representa el 60.9% de la interpretación de la percepción de la RSE en la microempresa.

1. Gestión de recursos humanos

La subdimensión se analiza a través de 5 indicadores cuyo análisis tiene un peso específico del 21.7% del autodiagnóstico. Las medidas incluyen la formación continua del personal (capacitación), la sistematización de la información laboral en la empresa. Persigue encontrar la preceptiva de un equilibrio entre trabajo, familia y empresa, entre otros temas importantes al respecto que deben describirse en la aplicación de las buenas prácticas responsables de contratación, en particular las no discriminatorias, podrían facilitar la contratación de personas pertenecientes a minorías étnicas, trabajadores de mayor edad, mujeres, desempleados de larga duración y personas desfavorecidas. Dichas buenas prácticas son esenciales para conseguir los objetivos de reducción del desempleo, y la lucha contra la exclusión social prevista en la estrategia europea de empleo.

Partiendo de este enfoque general, se analizan para esta subdimensión las preguntas 5, 11, 12, 19, y 20 del cuestionario aplicado: los actores internos de la microempresa “La Riobambeñita”, describen cada subdimensión en los siguientes términos:

Tabla 3-3: Indicadores Recursos Humanos

Indicadores resumidos	VALOR ALCANZADO	VALOR IDEAL
Equilibrio vida laboral y familiar	2.7	5
Plan de capacitación	0.1	5
Discriminación laboral	2.2	5
Sistema de remuneración	5	5
Participación laboral	0	5
PROMEDIO	2.0	5

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Jhorddy Faican (2021).

La empresa no capacita a su Recurso Humano, así lo reconocen los 5 de los 6 colaboradores de la organización, el trabajo lo efectúan a más de la experiencia por la rutina que implica efectuarlo. No de determina participación laboral en la toma de decisiones de la empresa, son los dueños quienes asumen aquellos procesos, así lo termina la nómina existente.

En pareja la percepción sobre los siguientes indicadores: 3 colaboradores afirman que no hay ningún tipo de discriminación laboral y 3 afirman que no hay ningún tipo de discriminación laboral en la microempresa.

Los 6 colaboradores manifiestan que reciben una remuneración de acuerdo y con beneficios de ley, hecho que hace suponer un adecuado nivel de ventas para atender una planilla con esas condiciones. (Dato que no se comprobó en los roles de pago que no se presentaron para verificar tal afirmación).

Los 6 colaboradores señalan que la empresa no cuenta con políticas para equilibrar la relación entre la vida familiar y laboral, sin embargo, reconocen que existe cierta flexibilidad en especial cuando les toca resolver problemas familiares

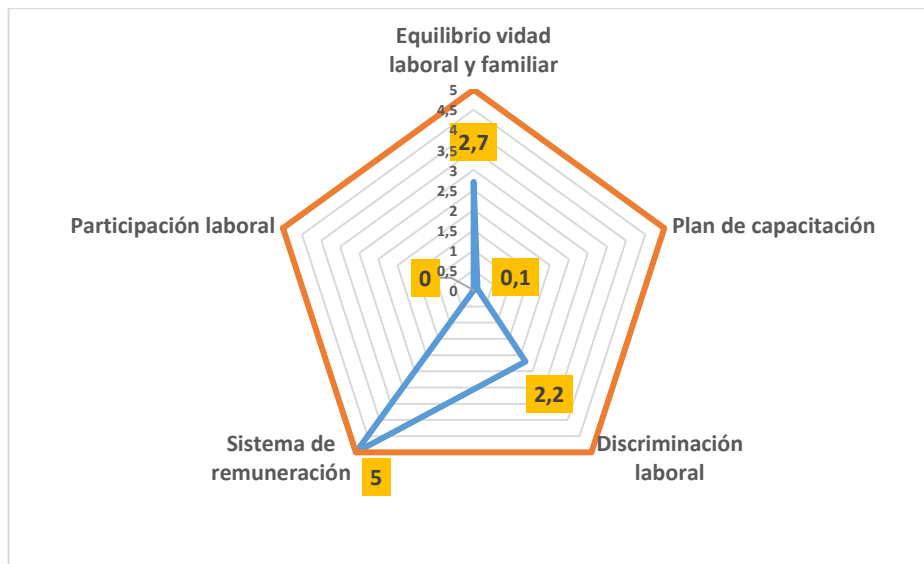


Gráfico 1-3: Relación valoración alcanzada con la ideal en RR.HH

Elaborado por: Jhorddy Faican (2021)

En resumen, no hay una política de gestión de recursos humanos, aquello se rige por la experiencia, la intuición y las prácticas tradicionales de la relación laboral por parte del Dueño de la organización. Esta es una realidad que repercute directamente en los análisis efectuados en el resto de indicadores, por ello se en el grafico lo que corresponde a las líneas de color azul, determina el progreso limitado del esfuerzo al respecto. El promedio de valoración de los 4 indicadores es de 2.0 con respecto a 5 que es la máxima valoración, por tanto, no es nada halagador el desarrollo de la gestión del talento humano en la microempresa.

2. Salud y seguridad en el trabajo

La subdimensión cuenta con 3 indicadores y representa el 13% de la percepción del autodiagnóstico. Se la explica a medida que aumentan los esfuerzos por mejorar la salud y la seguridad en el lugar de trabajo y la calidad de los productos y servicios, se multiplican también las presiones para que en el material promocional de la empresa se mida, documente y comunique dicha calidad. Este es un tema relevante para cualquier empresa. La principal característica del concepto actual de salud y seguridad en la empresa es la amplitud de su alcance, abarcando no solamente la prevención de riesgos y las enfermedades físicas, sino también el bienestar psíquico de los trabajadores, teniendo en cuenta cuestiones como; la prevención del estrés; la satisfacción personal; la obligación por parte de las empresas de dar respuesta a las diversas necesidades de sus empleados, no solo básicas al proporcionales un salario, sino más elevadas como su realización como persona o sentirse valorado. En este subdimensión cuyos indicadores abarcan las preguntas 10, 14 15:

En cuanto a la prevención de riesgos a través de la salud e higiene laboral, 5 de los seis trabajadores señalan que al respecto solo se toman medidas correctivas cuando el caso así lo determina, en tanto que un solo colaborador señala que sí.

Tabla 4-3: Indicadores Salud y seguridad en el trabajo

INDICADORES RESUMIDOS	VALOR ALCANZADO	VALOR IDEAL
Salud laboral e higiene del trabajo	3	5
Seguridad, higiene y registro de productos	5	5
Garantía y seguridad del uso del producto	5	5
PROMEDIO	4.3	

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Jhorddy Faican (2021).

Los seis colaboradores afirman que en la elaboración de los productos para el consumo practican con procesos para alcanzar un producto que precautela la seguridad, higiene del consumidor y registro de los mismos, esto último no verificado puesto que al momento del diagnóstico no se exhibió el correspondiente registro sanitario, pese a que todos afirman que sus productos que no afectan a la salud de las personas al momento de consumirlos.

En esta subdimensión, la percepción del recurso humano es alta, es decir en promedio 4.3/5, lo cual permite preguntarse ¿si no están totalmente resueltas las condiciones de salud laboral e higiene del trabajo, como el resto de los indicadores tiene una alta valoración coincidente de todo el recurso humano?, hecho que denota una sobrevaloración de dicha subdimensión. En el gráfico la figura azul representa a La Riobambeñita con respecto a la ideal microempresa que debería ser.

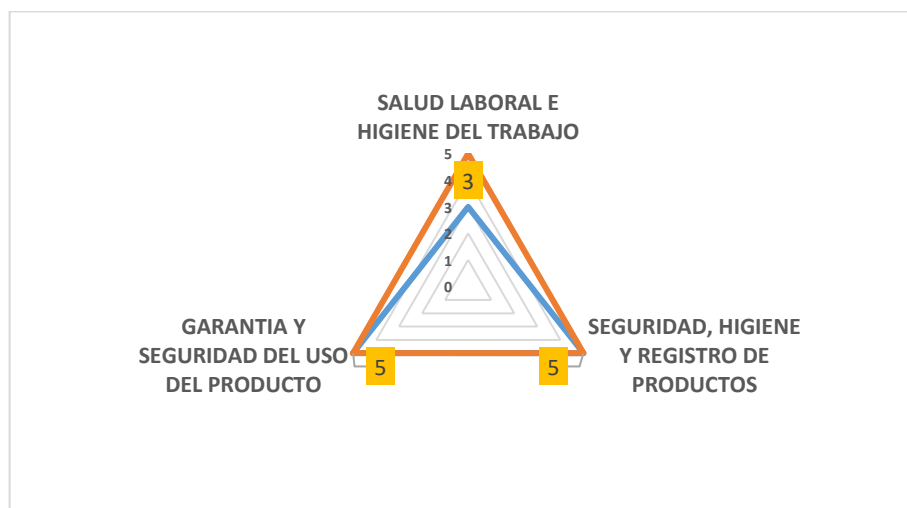


Gráfico 2-3: Relación valoración alcanzada en la Salud y seguridad del trabajo

Elaborado por: Jhorddy Faican (2021).

3. Gobierno empresarial y adaptación al cambio

El gobierno empresarial permite introducir contrapesos en la administración de una empresa, destinados:

- Clarificar y definir las responsabilidades en la administración de la organización de hecho o de derecho y,
- Motivar a que los accionistas asuman su papel, responsabilidad y ejerzan sus derechos como verdaderos dueños de la empresa, facilitando además la participación de todos los actores para alcanzar resultados adecuados a la proyección y desarrollo de la empresa, en especial cuando ésta debe generar cambios estructurales que generan la preocupación entre los trabajadores y otros grupos interesados porque el cierre de una fábrica o los recortes importantes de mano de obra pueden provocar una crisis económica, social o política grave en las comunidades. Son pocas las empresas que no han necesitado una reestructuración, acompañada a menudo de una reducción de la plantilla.

Las dos cuestiones enunciadas, tienden a reestructurar el escenario organizacional, desde un punto de vista socialmente responsable, lo cual posibilita significativamente equilibrar y tener en cuenta los intereses y preocupaciones de todos los afectados por los cambios y las decisiones.

Esta subdimensión contempla 4 indicadores representados en las preguntas 6, 18, 21 y 22 del cuestionario aplicado, es decir el 17.4% de la percepción del autodiagnóstico, cuyo análisis e interpretación es el siguiente:

Cuatro de los seis colaboradores señalan que los dueños de la empresa efectúan cambios de procesos, actividades y otros, que no son comunicados y por tanto fácilmente asimilados en el corto plazo por el recurso humano. Dos colaboradores señalan que no es así la cosa, que si hay comunicación previa en todo lo diferente que se piensa instalar o efectuar en la empresa.

En cuanto a la introducción de nueva tecnología, 3 colaboradores manifiestan que se da previamente información sobre lo que se va a efectuar al respecto y que igual hay retrasos en el trabajo hasta no asimilar lo nuevo, dos afirman que no se detiene el trabajo y uno que si se producen problemas con el desarrollo de las actividades, que se ha recuperado conforme el personal en conjunto asimila el cambio introducido.

Estos problemas de gobernabilidad se dan por que los 6 colaboradores expresan que su trabajo se basa en la experiencia y no en la existencia de una estructura orgánico funcional que determine adecuadamente sus roles, funciones y responsabilidades, ello además obedece a que no está claro para cinco colaboradores si la empresa es o no familiar y se orienta a través de lo que decide la junta de familia que en un organigrama representaría el directorio o la asamblea de la empresa. Un solo colaborador (el dueño) sostiene que si se da dicha característica.

Tabla 5-3: Gobierno Empresarial y Adaptación al cambio

Indicadores resumidos	VALOR ALCANZADO	VALOR IDEAL
Cambios que se realizan en la empresa	1.0	5
La introducción de nueva tecnología detiene el trabajo	2.2	5
Estructura orgánico funcional mínima	2.2	5
Empresa familiar-junta de familia	0.8	5
Promedio	1.6	5

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Jhorddy Faican



Gráfico 3-3: Relación valoración alcanzada con la ideal en Gobierno empresarial

Elaborado por: Jhorddy Faican (2021).

El promedio de valoración de este subdimensión es de 1.6/5 es una fuerte debilidad estructural característica no solo de esta microempresa, sino de una gran mayoría de estas organizaciones, se evidencia por la inexistencia de una estructura orgánico-funcional. En el gráfico la figura azul representa a La Riobambeñita con respecto a la ideal microempresa que debería ser. Para ello el proceso de alcanzar una cultura organizacional deberá del partir de la concepción de viejos paradigmas donde la experiencia se cree que significa, el plus ultra de gestión de este tipo de organizaciones.

4. Ecología interna

En general, la disminución del consumo de recursos o de los desechos y las emisiones contaminantes aumenta la competitividad y reduce el impacto sobre el medio ambiente al disminuir sus gastos energéticos, de eliminación de residuos o de descontaminación, que son buenas prácticas empresariales que inciden en la reducción de costos y productividad de las organizaciones.

El análisis e interpretación de dicha subdimensión, se efectúa a través de la lectura de las preguntas 7 y 17, en los siguientes términos, que representan el 8.7% de la percepción del autodiagnóstico:

Tabla 6-3: Indicadores Ecología Interna

Ecología Interna	VALOR ALCANZADO	VALOR IDEAL
Implementación de medidas para reducción de impactos ambientales	2.2	5
Reducción consumo agua, luz, materiales...	3	5
Promedio	2.6	5

Fuente: Trabajo de campo. 2021.

Elaborado por: Jhorddy Faican, 2021.

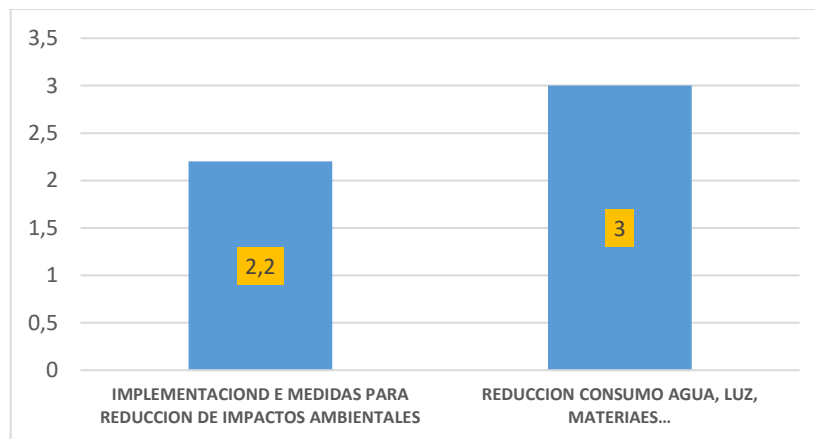


Gráfico 4-3: Relación valoración alcanzada con la ideal en Ecología Interna

Elaborado por: Jhorddy Faican (2021).

3.1.2 Dimensión externa

La dimensión se enfoca en los grupos de interés quienes se encuentran en el entorno externo de la empresa, de manera que incluye socios comerciales y proveedores, clientes, Estado, comunidades locales y el medio ambiente desde la perspectiva del desarrollo sostenible, proceso al cual las empresas deben alinearse para contribuir con sus acciones socialmente responsables al

cumplimiento de los objetivos y metas del Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Tabla 7-3: Dimensión externa

SUBDIMENSIONES	PREGUNTAS	%	N° indicadores
Comunidades locales	8.13	8.7	2
Estado, Entidades asociadas a nivel comercial, proveedoras y clientela	2,9,16	13.0	3
Desarrollo sostenible	1,3,4, 23	17.4	4
SUBTOTAL		39.1	9

Fuente: Trabajo de campo. 2021.

Elaborado por: Jhorddy Faican (2021).

Esta explicación se ve más objetiva, al analizar los resultados de cada subdimensión que la integra, en los siguientes términos:

1. Comunidades locales

La responsabilidad social de las empresas abarca también su integración a su entorno local, provincial, nacional o internacional. Precisan de un entorno adecuado para su producción y su oferta de productos o servicios, así como adecuadas redes de comunicación, un medioambiente limpio y participación en la comunidad. Puede igualmente existir una captación de trabajadores a la región donde éstas están situadas y además pueden ser responsables de llevar a cabo actividades contaminantes como: polución acústica, lumínica y de las aguas; contaminación del aire, del suelo y problemas ecológicos relacionados con el transporte y la eliminación de residuos.

Este tema se los analiza a partir de las preguntas 8 y 13 que representan el 8.7% de la percepción del autodiagnóstico, aplicado a los 6 colaboradores de la empresa, de lo cual tenemos los siguientes resultados:

Tabla 8-3: Indicadores Comunidades Locales

Indicadores resumidos	VALOR ALCANZADO	VALOR IDEAL
Comunicación de las acciones a público interesado	0.2	5
Filantropía	1.3	5
PROMEDIO	0.7	5

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Jhorddy Faican (2021).

La microempresa según 4 de sus 6 colaboradores no desarrolla una comunicación hacia su público interesado de las acciones empresariales que hace, puesto que es además poco conocida en el

medio, es por eso que es muy poco identificada en el mercado local, pese a que su producto podría representar un ícono en la cultura gastronómica tradicional.

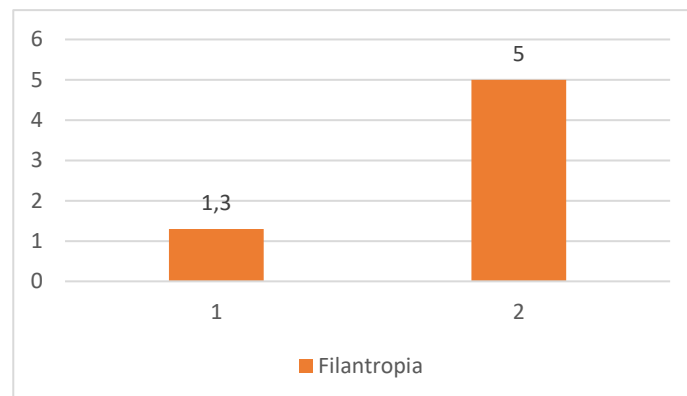


Gráfico 5-3. Relación valoración alcanzada con la ideal en Comunidades Locales

Elaborado por: Jhorddy Faican (2021).

Al igual 3 de los 6 colaboradores señalan acciones muy limitadas y 3 los restantes contraponen la respuesta indicando que la microempresa no de entrega de apoyos a su comunidad inmediata (barrio) o a otros grupos de interés con respecto a premios, auspicios y otras cuestiones filantrópicas que bien direccionadas puede ser parte importante de la RSE

2. Estado, entidades asociadas a nivel comercial, proveedores y clientela

Las empresas deben ser conscientes de que sus resultados sociales pueden verse afectados por las prácticas de sus socios y proveedores a lo largo de toda la cadena de producción. Los efectos de las medidas de responsabilidad social de la empresa no se limitarán a ésta, sino que afectarán también a sus socios económicos.

También deben estar conscientes de los problemas que pueden devenir si se trampea al Estado, no pagando los impuestos o no aplicando la Ley en la contratación, seguridad social, relaciones salariales entre otros aspectos importante al respecto.

Este subdimensión se analiza a través del contenido de las preguntas 2, 9 y 16, que representan el 13% de la percepción del autodiagnóstico expresado en las reflexiones detalladas a continuación:

Tabla 9-3: Estado, Entidades asociadas a nivel comercial, proveedoras y clientela

Indicadores Resumidos	VALOR ALCANZADO	VALOR IDEAL
Productos que contribuyen al desarrollo local	4.2	5
Evaluación de distribuidores	2.7	5
Cumplimiento con la política tributaria del Estado	4.2	5
PROMEDIO	3.7	5

Fuente: Trabajo de campo, 2021.

Elaborado por: Jhorddy Faican (2021).

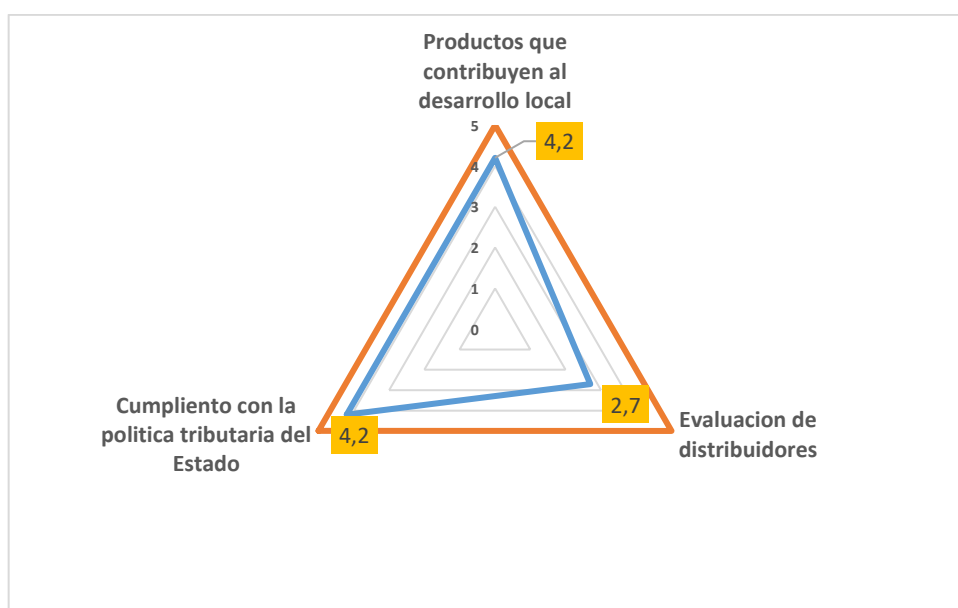


Gráfico 6-3. Relación valoración alcanzada con la ideal en Estado y otros temas

Elaborado por: Jhorddy Faican (2021).

Esta percepción es demasiado optimista y a la vez coincidente de los 6 colaboradores, si se comparan con el resto de temas analizados, exceptuando en parte el monitoreo que como empresa procesadora y distribidora de alimentos a cada distribuidor y punto de venta para con ello identificar de manera objetiva la preferencia y comentarios hechos por los clientes con respecto a la calidad y demanda de sus productos.

Si los productos están anclados a las tradiciones locales con respecto a su consumo, se podría decir que la contribución al desarrollo local pese al tamaño del negocio es importante, pero no hay evidencias que confirme dicha respuesta por parte de los colaboradores.

3. Desarrollo sostenible

Debido al efecto de muchos problemas medioambientales las empresas son también elementos importantes en el medio ambiente local, nacional y mundial. Un ejemplo lo tenemos en la emisión de gases de efecto invernadero o la contaminación de los mares, localizada en puntos concretos

pero que se dispersa por todo el planeta. Uno de los objetivos puede ser fomentar la reducción del impacto ambiental de sus actividades a lo largo de su cadena de y hacer mayor uso de herramientas y normas vinculadas a la gestión y a los productos, sin dejar de lado los 17 Objetivos del Desarrollo Sostenible (DS de NN. UU), que las empresas de todo tipo deben conocer para alinear sus resultados sociales, económicos y ambientales a los ODS que más calcen con el giro del negocio. Este subdimensión está expresado en las preguntas 1, 3, 4 y 23, que representan el 17.4% de la percepción del autodiagnóstico, interpretadas y analizadas a continuación:

Tabla 10-3: Indicadores Desarrollo Sostenible

Indicadores Resumidos	VALOR ALCANZADO	VALOR IDEAL
Impactos de la empresa en la sociedad y medio ambiente	0.2	5
Oferta que beneficia al desarrollo local y medio ambiente	3	5
Voluntariado de trabajadores tema ambiental	0.5	5
Resultados económicos y sociales	2.8	5
PROMEDIO	1.6	

Fuente: Trabajo de campo, 2021.

Elaborado por: Jhorddy Faican (2021).

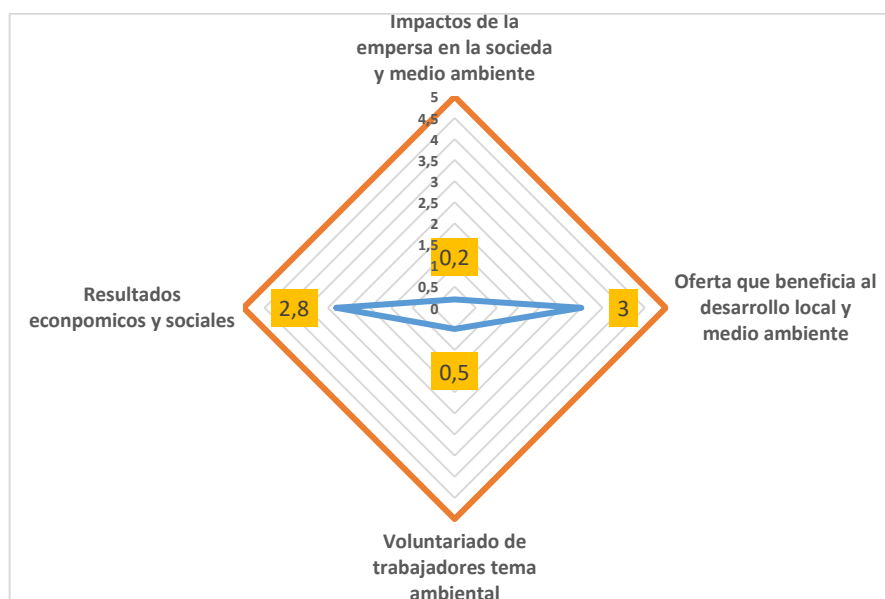


Gráfico 7-3. Relación valoración alcanzada con la ideal en Desarrollo Sostenible

Elaborado por: Jhorddy Faican (2021).

Los 6 colaboradores afirman que la empresa no toma en cuenta los posibles impactos ambientales que generan sus acciones de producción y el destino que el consumidor les da a las envolturas de los productos. Igual número de colaboradores afirma que en parte la empresa contribuye con sus productos al desarrollo local, hecho que contradice la respuesta al indicador 1 de Estado, entidades asociadas a nivel comercial, proveedores y clientela; 5 de los 6 colaboradores afirmó

también que no han formado parte de acciones de voluntariado en temas ambientales o sociales con la empresa y finalmente 3 colaboradores afirma que la microempresa persigue solo resultados económicos y sociales, 1 solo económicos y 1 solo sociales. Es evidente con estas respuestas el divorcio que la organización tiene con el concepto de desarrollo sostenible y de todas las acciones que las empresas están obligadas para que en conjunto con otras públicas y privadas, se logre el desarrollo sostenible del territorio.

3.2. Discusión general resultados de la percepción de RSE

3.2.1. Sistematización de la Percepción RSE Dimensión Interna

La dimensión interna representa con sus 4 subdimensiones y 14 indicadores, el 60.9% del peso específico de la percepción del autodiagnóstico. Este es lógico, ya que para adaptar un sistema de gestión con características de RSE, es fundamental primero indagar cual es la situación real de la empresa desde la perspectiva del recurso humano destinado a ejecutar los programas pero si están debidamente motivados, seguros tanto en sus puesto como en lo relacionado a salud laboral para manifestarse predispuestos por las buenas relaciones laborales para ello; el tema de la gobernabilidad que no existir con los más elementales parámetros, le limita la visión socialmente responsable de la empresa, en un escenario cuya ecología o medio ambiente interno, no sea adecuadamente controlado para brindar productos seguros y bien elaborados al consumidor.

Tabla 11-3: Indicadores Dimensión Interna

SUBDIMENSIONES	VALOR ALCANZADO	VALOR IDEAL
Gestión de recursos humanos	2.0	5
Salud y Seguridad en el Trabajo	4.3	5
Gobierno Empresarial y Adaptación al cambio	1.5	5
Ecología Interna	2.6	5
PROMEDIO	2.6	

Fuente: Trabajo de campo, 2021.

Elaborado por: Jhorddy Faican (2021).

En promedio la valoración representa 2.5/6, donde el valor más alto es la de Salud y seguridad en el trabajo 4.3/ 5 y la más baja la de gobierno empresarial y adaptación al cambio 1.5/5. Los otros dos subdimensiones Ecología interna 2.6/5 y Gestión recursos humanos 2/5.

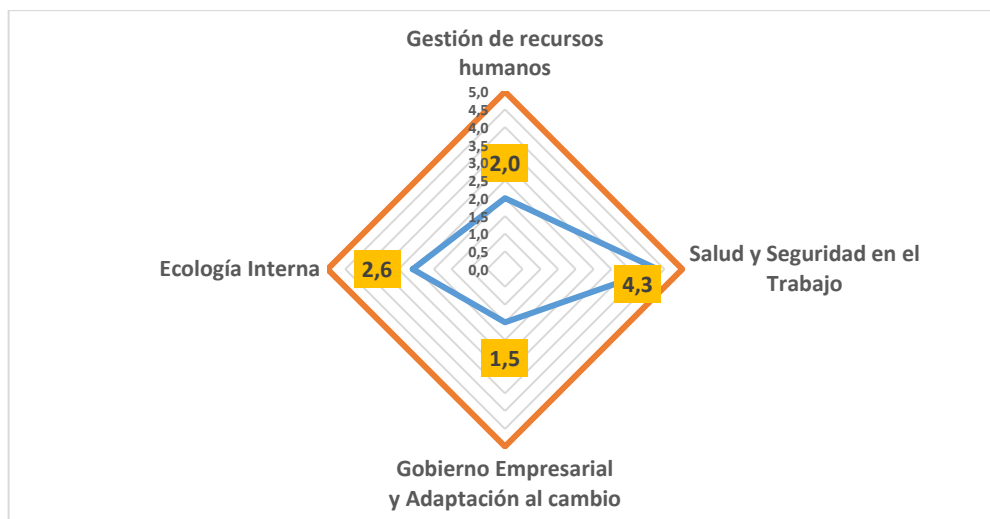


Gráfico 8-3. Relación valoración alcanzada frente a la ideal en la Dimensión Interna

Elaborado por: Jhorddy Faican (2021)

La figura azul del gráfico 5-3 representa lo que es la dimensión interna en la microempresa de acuerdo a la percepción de los actores también internos de la misma. Es lógico aquello, pese a la existencia de una población de análisis muy pequeña, la percepción en su mayoría no coincidente de los temas abordados. En ello cuenta mucho los niveles de conocimiento del tema, la objetividad y transparencia en las respuestas y sobre todo la descripción de la realidad que no es la misma en cuestión de beneficios para unos con respecto a otros, lo cual hace más interesante el análisis y el trabajo de los dueños de la empresa para homogenizar adecuadamente una percepción común de su realidad y problemas que sin una estructura organizacional adecuada, persistirán o se empeorarán cada vez más.

3.2.2. Sistematización de la percepción de RSE-Dimensión Externa

Tabla 12-3: Resumen Dimensión Externa

SUBDIMENSIONES	VALOR ALCANZADO	VALOR IDEAL
Comunidades locales	0.8	5
Estado, entidades asociadas a nivel comercial, proveedoras y clientela	3.7	5
Desarrollo sostenible	1.6	5
Promedio	2.0	5

Fuente: Trabajo de campo, 2021.

Elaborado por: Jhorddy Faican (2021).

Los tres subdimensiones alcanzaron una valoración promedio de 2.0/5, siendo la más importante la relacionada con el Estado, entidades asociadas a nivel comercial, proveedores y clientela con un 3.7/5, seguida de desarrollo sostenible con 1,6/5 y la más preocupante comunidad locales con 0.8/5.

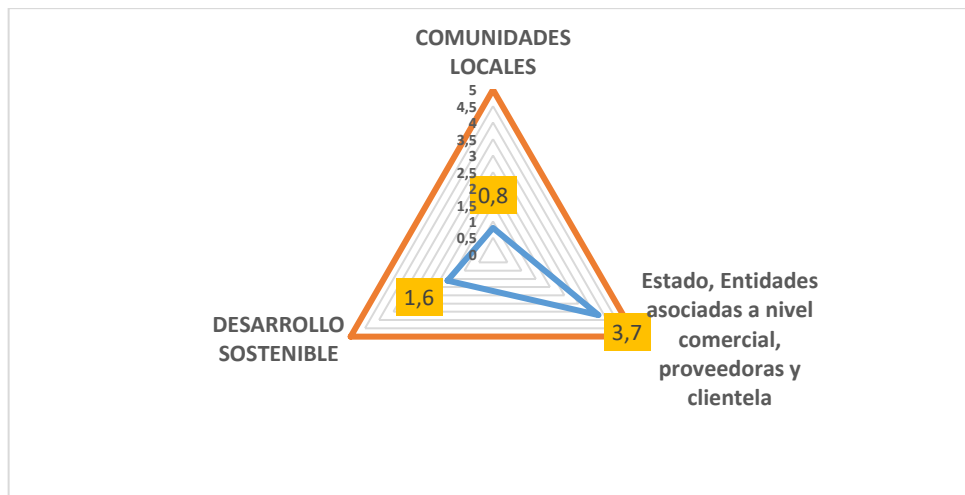


Gráfico 9-3. Dimensión Externa

Elaborado por: Jhorddy Faican (2021).

La dimensión externa representa con sus 3 subdimensiones y 9 indicadores el 39.1% del peso específico del autodiagnóstico y en si la percepción de esta dimensión tiene un sentido muy limitado en función del propio tamaño de la empresa y giro de negocio que su ámbito de acción no ha salido del mercado local. Según el grafico y comparando con la dimensión interna, la microempresa no tiene una visión muy objetiva de su entorno externo, muchos de los parámetros los percibe como cercanos a su gestión, debido a que tiene que cumplir leyes establecidas que representan obligaciones ineludibles con el Estado y otros grupos de interés; pero está muy alejada de su comunidad y del desarrollo sostenible al cual difícilmente se puede alinear no establece una estructura de gestión que le permita visualizar con profundidad la importancia de lo externo para el desarrollo sostenido de sus actividades.

3.2.3. Interpretación conjunta de las dos dimensiones:

Tabla 13-3: Resumen general de Resultados

	NUMERO DE PREGUNTAS Y PESO PORCENTUAL % DE CADA SUBDIMENSION							
	Preguntas	Total	%	1.PUNTAJE ALCANZADO	2 PUNTAJE MAXIMO			
DIMENSION INTERNA						%DEL M AXIMO	5. PUNTAJE QUE NO SE ALCANZO Diferencia 1-2	PUNTAJE PROMEDIO POR INDICADOR/5
Gestión de recursos humanos	5,11,12, 19, 20	5	21.7	9.8	25	39.3	15.2	2.0
Salud y seguridad en el trabajo	10,14,15,	3	13.0	13.0	15	86.7	2.0	4.3
Gobierno empresarial y adaptacion al cambio	6,18, 21, 22	4	17.4	6.2	20	30.8	13.8	1.5
Ecología interna	7,17,	2	8.7	5.2	10	51.7	4.8	2.6
SUB TOTAL		14	60.9	34.2	70	48.8	35.8	2.6
DIMENSION EXTERNA								
Comunidades locales	8,13	2	8.7	1.5	10	15.0	8.5	0.8
Estado, Entidades asociadas a nivel comercial, proveedoras y clientela	2,9,16	3	13.0	11.0	15	73.3	4.0	3.7
Desarrollo sostenible	1,3,4, 23	4	17.4	6	20	30.0	14.0	1.5
SUBTOTAL		9	39.1	19	45	41.1	26.5	2.0
PUNTAJE MAXIMO		23	100.0	53	115		46.70%	2.30

Fuente: Trabajo de campo, 2021.

Tabla 14-3: Tabla de resultados

RESULTADOS	%
1 a25 puntos : Nivel de percepción de Responsabilidad muy bajo	
26 a 50 puntos: Nivel de Percepción Responsabilidad social baja	46.7%
51 a 75 puntos: las Empresas ya están implementando algunas acciones de Responsabilidad social, debido a su nivel de percepción del tema	
76 a 90 puntos: Buen Nivel de percepción Responsabilidad Social	
91 a 100 Puntos. Excelencia nivel de percepción de RSE	

Fuente: Trabajo de campo, 2021.



Gráfico 10-3. Resultados de los 7 indicadores claves

Elaborado por: Jhorddy Faican (2021).

La empresa tiene un 46.7% de percepción de lo socialmente responsable que puede ser, la gráfica azul delata el estado actual de gestión que es preocupante porque podría representar a una organización que se resiste a salir de su estado de subsistencia, conformismo y que me importismo de la realidad y paradigmas de gestión que involucran una visión de futuro, donde los retos, las acciones y los resultados, tiene a equilibrarse en lo social, económico y ambiental, sin privilegiar lo uno o lo otro, sino simplemente planificar un desarrollo sostenido que jamás ignore la importancia que implica alcanzarlo, sin la participación de sus Stakeholders o grupos de interés.

Es evidente en este tipo de organizaciones, las contradicciones existentes entre la interpretación de un mismo tema; pero aún, cuando el dueño o administrados, pervive que la gran mayoría de indicadores investigados los ha cumplido, hecho que encierra un desconocimiento cabal del tema (RSE), es por ello que cualquier programa que se quiera introducir en la empresa no será nada exitoso si no se logra un cambio total de actitud y del chip del Gerente, quien cree que es suficiente la costumbre para seguir manteniendo la empresa en el mercado.

3.3. Mapeo de Stakeholders

El mapeo de los Stakeholders se realiza con la finalidad de comprender los niveles de influencia y la importancia de cada actor interno o externo dentro de la gestión empresarial.

Para ello se elaboró una matriz con información obtenida de la empresa y se establece el tipo de relación que existe entre los grupos de interés con la organización y viceversa, lo cual nos permite

clasificarlos correctamente por orden de prioridad lo que nos facilitaría notablemente en la toma de decisiones.

Por tal motivo para la comprensión de la dimensión interna se establece una línea de relación entre dueños y empleados dentro de los indicadores y parámetros de recursos humanos, seguridad y salud en el trabajo, gobernabilidad y adaptación al cambio y ecología interna.

Para el caso de la dimensión externa es todo lo contrario haciendo referencia a la relación existente entre la organización con el exterior como estado, clientes y proveedores, de manera que puedan ser entendibles se los clasifica bajo los parámetros de comunidades locales, Estado entidades asociadas a nivel comercial, proveedores y clientela y finalmente el desarrollo sostenible.

Todas las empresas para alcanzar sus objetivos dependen del tipo de relación que establezcan tanto con el entorno interno y externo para mejorar la competitividad y la relación adecuada entre empresa y grupos de interés.

En razón a ello por motivos de valorizar las prioridades y el nivel de relevancia se utilizará una ponderación de 4 que significa (alto), 3 que significa (considerable), 2 significa (media), 1 significa (poco) y 0 que significa (nulo), a fin de valorar el índice de influencia e interés de los Stakeholders frente a la empresa y viceversa, así como ésta proyecta establecer canales de comunicación con la periodicidad de tiempo estimada para ello.

A continuación, en la matriz de grupos de interés se detalle todo lo mencionado;

Tabla 15-3: Grupos de Interés

Tipo	Clasificación	Categoría	Grupo de Interés	Temas de Interés		Responsable	Mapeo de Actores		Canales de Comunicación	Periodicidad de Tiempo
				PARA EL GRUPO DE INTERÉS	PARA EMPRESA		Influencia (0 nada; 1 poco; 2 media; 3 considerable; 4 total)	Interés (0 nada; 1 poco; 2 media; 3 considerable; 4 total)		
INTERNOS		Recursos Humanos	Trabajadores	Estabilidad, Salarios Justos más beneficios sociales	Eficiencia, disciplina, productividad y participación	Gerente	2	3	Políticas, manuales, organigramas, estatutos organizacionales, reuniones semanales	Semanal
		Inversionistas	Dueños	Buenos Rendimientos de la inversión, eficiencia en la gestión	Inversiones en nueva tecnología, preocupación por la empresa	Gerente	4	4		
		Gestión	Gerente	Remuneración de acuerdo a resultados. compromiso	Eficiencia en la gestión, cumplimiento con las obligaciones internas y externas de la empresa	Dueños	3	3		

EXTERNOS	Comunidades locales	BARRIO	Ayudas sociales	Evitar conflictos y atención en lo que la empresa considere posible	Gerente	2	1	Correo Interno, capacitaciones, programas sociales	Trimestral
	Estado	SRI IESS MINIESTRIO DE RELACIONES LABORALES	Cumplimiento de las responsabilidades tributarias, afiliación a la seguridad social, cumplimiento de contratos laborales con todos los beneficios	Cumplir con las obligaciones con el Estado de manera oportuna, evitar multas y conflictos	Gerente	2	4	Socialización Directa	Mensual
	Puntos de Venta	Tiendas	Surtir pedidos con oportunidad, recibir productos de calidad	Entrega de productos a precios adecuados para que las tiendas pueda reservar su utilidad en ventas	Gerente	3	2		

		Proveedores	Proveedores de materias primas	Pagos puntuales, pedidos oportunos	Entregas oportunas y calidad de MP e insumos	Gerente	2	3		
		Cientes	Consumidores	Productos sanos y de calidad	Satisfacer las necesidades de los clientes con calidad y oportunidad en la entrega de los dulces en los puntos de venta	Gerente	3	3	Reuniones periódicas	Mensual

Fuente: Encuesta personal de la microempresa la Riobambeñita, (2021).

Elaborado por: Jhorddy Faican (2021).

Resumiendo, la percepción de interés e influencia, se presenta la siguiente matriz:

Tabla 16-3: matriz de relación interés / influencia

STAKEHOLDERS	INTERES	INFLUENCIA
Trabajadores	2	3
Dueños	4	4
Gerente	3	3
Barrio (donde se encuentran las instalaciones)	2	2
clientes	3	3
proveedores	2	3

Estado (SRI, IESS, Ministerio de Relaciones Laborales)	4	4
Tiendas	3	2

Elaborado por: Jhorddy Faican (2021).

La representación gráfica de la matriz 17-3 para ubicar a los grupos de inertes en los distintos cuadros del plano cartesiano, se presenta a continuación:

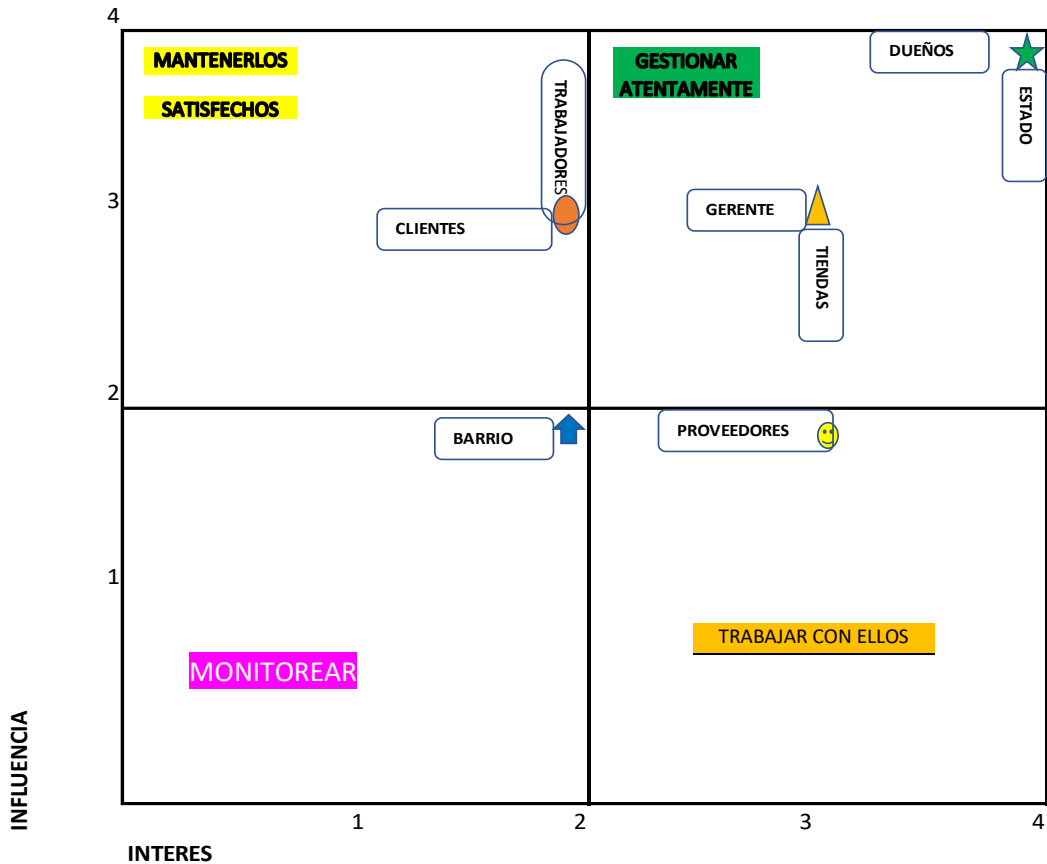


Gráfico 11-3. Matriz- Interés e Influencia

Fuente: Encuesta 2021

3.3.1. *Discusión de Resultados del mapeo de Stakeholders*

Una vez establecido la sistematización de los grupos de interés localizados y en función de los temas mutuos de interés (empresa-grupos) y la percepción de la influencia que generan a la organización, la matriz (interés-influencia) se la interpretó en los siguientes términos:

La distribución de los Stakeholders de alto interés e influencia en la empresa son los dueños quienes invierten que en conjunto representa una familia a cargo del negocio y esperan mejores rendimientos para mantener sus condiciones de vida adecuadas y el Estado, en especial en todo lo que significa pagos de impuestos, retenciones y demás temas tributarios; laborales y de la seguridad social, todos ellos encaminados al control de las condiciones y beneficios laborales que en la empresa se ven muy limitados en temas de cumplimiento, hecho que en cualquier momento podría representar un serio conflicto para la sostenibilidad de la organización.

Los grupos de interés, quienes manifiestan baja influencia y alto interés con respecto a la organización, son sus proveedores de materias primas e insumos, la influencia con respecto a lo que hace o decide la empresa en relativa para ellos, ya que por el tamaño de organización el nivel de negocio no es alto, pero sí tendrán gran interés para que la empresa cumpla con pagos y pedidos oportunos.

3.4. Propuesta

3.4.1. Nombre de la Propuesta

Diseño de un Sistema de Gestión Socialmente Responsable para la Microempresa “Dulces la Riobambeñita”.

3.4.2. Introducción

El sistema que se desea plantear para la microempresa “Dulces la Riobambeñita”, se enfoca en los aspectos sociales, económicos y medioambientales, buscando así que el rendimiento de las áreas sea significativo, y conseguir la satisfacción de todos los colaboradores, y de la misma manera a la comunidad en general y al medio ambiente.

El Sistema de Gestión Socialmente Responsable permitirá establecer lineamientos adecuados y significativos para mejorar los procesos en cada una de las áreas de la microempresa como son: Administrativa, Financiera, Comercialización y Operativa, logrando así un perfeccionamiento en la toma de decisiones oportunas y a tiempo para un mejor desarrollo e incremento económico, así también la utilización eficaz y eficiente de cada uno de los recursos, consiguiendo así una productividad de mejor calidad para lograr la satisfacción del público consumidor y sin dejar pasar por alto el bienestar del medio ambiente.

Esta propuesta para su implantación consta de las siguientes fases:

Fase I. Inducción interna.

Fase II. Implementación de buenas prácticas de RSE.

3.4.3. FASE I

3.4.3.1. Descripción

El Sistema de Gestión Socialmente Responsable es una forma de gestionar empresas y organizaciones con la finalidad de controlar los impactos que la actividad puede producir sobre los clientes, los accionistas, las comunidades locales, el medio ambiente y la sociedad en su conjunto. (Cerem Comunicación, 2017).

Para realizar una correcta implantación de la RS es necesario tener en cuenta los siguientes factores clave para la inducción para que entiendan la importancia del tema, los dueños, administradores y trabajadores; para ello, es fundamental efectuar las siguientes acciones:

- Capacitación con respecto a conceptos, principios y materias de RSE, que abonaran al desarrollo organizacional.
- Motivar la participación de dueños, administrador y trabajadores.
- Establecer compromisos de participación frente a la asignación de roles.
- Conformar un pequeño equipo técnico para implementar acciones de RSE.
- Determinar los aspectos en los cuales se debe insertar progresivamente a los Stakeholders y de sus intereses en función a la actividad de la empresa

Se debe tomar en cuenta el manejo de algunos conceptos aplicables al caso y perspectiva de las capacidades internas para su asimilación e introducción en lo que se aspira será un sistema de gestión socialmente responsable, es decir de las normas ISO 26000 y 14001:

3.4.3.2. Objetivo

Inducir a dueños, administrador y trabajadores, al conocimiento e importancia de la implementación de principios y buenas prácticas para alcanzar una gestión compartida socialmente responsable

3.4.3.3. Justificación

Con los resultados del diagnóstico demostrado y con la aplicación de los métodos e instrumentos de investigación científica, es necesario la elaboración de la propuesta, diseño de un sistema de gestión socialmente responsable, con el propósito de que la microempresa “Dulces la Riobambeñita” pueda reestructurar su modelo de gestión actual en busca de un crecimiento empresarial.

La propuesta está dirigida a dar solución a la problemática que se desarrolla en la microempresa “Dulces la Riobambeñita”, tiene carácter científico respondiendo a la investigación realizada, factibilidad, y contenido idóneo. La reestructuración del modelo de gestión es la vía más eficiente para tomar decisiones adecuadas en todas sus áreas contribuyendo positivamente a los ingresos que percibe la microempresa.

3.4.3.4. Factibilidad

Este proyecto de investigación será factible implementarlo en la medida que los dueños, administrador y trabajadores de la empresa, entiendan que, para lograr una adecuada estrategia de negocio, es necesario crear una cultura organizacional, donde se asimilen a la gestión integrada del negocio no solo temas económicos sino también sociales y ambientales.

3.4.3.5. *Duración:* Tercer trimestre del 2021

Fase II

3.4.3.6. *Implementación de buenas prácticas de RSE.*

Esta fase procede únicamente si hay resultados adecuados y mediables de la fase de inducción del tema a dueños, administrador y trabajadores de la empresa, ya que ningún proceso de gestión en el que va integrada la RSE se puede implementar, sin el cambio de actitud de dichos actores internos.

Las buenas prácticas que se sugieren a partir del siguiente plan de acción, deberán ser implementadas de acuerdo a la creación de capacidades internas y formación de equipo técnico contando con el personal y dueños, ya que cada uno de ellos deberá asumir un rol fundamental en dicho proceso. La duración de esta experiencia inicial será no menor a dos años, que se traducen en periodos de aprendizaje y mejora continua de dichas buenas prácticas.

3.4.3.7. *Plan de Acción de las Buenas Prácticas de RSE sugeridas:*

DIMESION INTERNA:

1. Gestión de los Recursos Humanos

Objetivo:

- Mejorar la calidad de vida laboral para generar un mejor nivel de pertenencia del trabajador hacia la microempresa y viceversa.

Impacto:

- Se busca generar conciencia en los trabajadores y administrador, con respecto a la necesidad de efectuar acciones socialmente responsables para el logro de un servidor satisfecho y comprometido con la organización

Posibles Acciones

Tabla 17-3: Gestión de los Recursos Humanos

Acciones	Indicadores medición de resultados	Cronograma de elaboración e implementación
Elaboración de contratos laborales con todos los beneficios de ley	<u>Número de trabajadores</u> Número de Contratos legalizados	Desde el mes de enero del 2022

Capacitación a los trabajadores para la implementación de buenas prácticas de producción, manipuleo, higiene y embalaje de productos elaborados	<u>Número de eventos programados</u> Número eventos ejecutados	Desde el segundo trimestre del 2021
Presupuesto	<u>Presupuesto anual programado</u> Presupuesto anual ejecutado	Programación anual

Fuente: (Puentes Lopez & Gutierrez, 2017)

Elaborado por: Jhorddy Faican (2021).

Área encargada:

- Gerencia

Responsable:

- Gerencia

Presupuesto:

- Está valorado en \$ 2.000,00

2. Gestión de Gobierno Empresarial y Adaptación al Cambio

Objetivo:

- Propiciar el diseño orgánico funcional que permita la asignación de roles técnicos, administrativos y financiero de la microempresa, para crear un adecuado sistema de gobernabilidad.

Impacto:

- La buena gobernabilidad facilitará la participación de los diversos actores internos y externos, para alcanzar las metas, en función del rol que la estructura organizacional asigne a cada uno de ellos.

Posibles Acciones

Tabla 18-3: Gestión de Gobierno Empresarial y Adaptación al Cambio

Acciones	Indicadores medición de resultados	Cronograma de elaboración e implementación
Diseño del organigrama estructural y funcional de la empresa con perspectivas socialmente responsables	Organigrama diseñado	Segundo semestre del 2021 elaboración; primer trimestre del 2022 implementación

Elaboración de la Reglamentación y manuales de gestión interna	Reglamento Interno elaborado; manuales de producción y vetas elaborados	
Presupuesto	<u>Presupuesto anual programado</u> Presupuesto anual ejecutado	Programación anual

Fuente: (Puentes Lopez & Gutierrez, 2017)

Elaborado por: Jhorddy Faican (2021).

Área encargada

- Dueños de la Empresa

Responsable:

- Gerente General

Presupuesto:

- Para realizar la Gestión de Gobierno Empresarial y Adaptación al Cambio es de \$2.000,00

3. Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo

Objetivo:

- Mejorar las condiciones de salud física y emocional y la seguridad de los trabajadores, brindándoles un mejor ambiente laboral dentro de su lugar de trabajo.

Impacto

- Un trabajador sin problemas es productivo y comprometido con la organización.

Posibles Acciones para la Gestión de Salud y Seguridad.

Área Encargada

- Gerencia

Presupuesto

- El presupuesto que se tiene para realizar estas acciones es de \$2.000,00

Indicador

Tabla 19-3: Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo

Acciones	Indicadores medición de resultados
Prevención y Disminución de Accidentes	<u>Número de accidentes laborales en el periodo actual x100</u> Número de accidentes laborales en el periodo anterior

Enfermedades Ocupacionales	Número de trabajadores con enfermedades ocupacional actualmente x100
	Número de trabajadores con enfermedades ocupacional del periodo anterior
Exámenes Médicos Ocupacionales	<u>Revisiones médicas programadas por la empresax100</u>
	Revisiones médicas ejecutadas en el periodo

Fuente: (Puentes Lopez & Gutierrez, 2017)

Elaborado por: Jhorddy Faican (2021)

4. Gestión de Ecología Interna

Objetivo:

- Cuidar y preservar del medioambiente interno mediante el cumplimiento de los principios basados a la protección de la Ecología Interna.

Posibles Acciones para la Gestión de Ecología Interna

Tabla 20-3: Gestión de Ecología Interna

Acciones	Indicadores medición de resultados
Clasificación primaria de residuos orgánicos y no orgánicos para entrega a recicladores	Kg. De materia orgánica entregada Kg. De papel, cartón, vidrio otras entregados a recicladores
Cambio del material plástico y papel para embalaje ellos productos por embalajes reciclables	Estudio de costos y tecnología requerida para el cambio desde el año 2022
Reducción del consumo de agua	Planillas
Reducción del consumo de luz	Planillas
Educación ambiental para los dueños, administrador y trabajadores	Número de talleres de educación ambiental programados
	Número de talleres de educación ambiental programados
Presupuesto	<u>Presupuesto anual programado</u>
	Presupuesto anual ejecutado

Fuente: (Puentes Lopez & Gutierrez, 2017)

Elaborado por: Jhorddy Faican (2021).

Impacto:

- Disminución de los residuos sólidos y gaseosos para proteger el ambiente interno y sobre todo crear una mejor aceptación de la empresa basada en los principios de la Responsabilidad Social Empresarial.

Área encargada

- Gerencia

Presupuesto:

Está basado en \$1.500,00

DIMENSION EXTERNA**5. Gestión de Comunidades Locales****Objetivo:**

- Mantener un vínculo colaborativo en relación con las comunidades y la organización para generar compromiso y corresponsabilidad de ambas partes.

Impacto

- Buena relación entre las Comunidades Locales con la gestión de la empresa y las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.

Como primer punto se ha tomado en cuenta a la Gestión de Comunidades Locales como una cualidad local baja en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial, por tal motivo a continuación se detallarán las posibles acciones que se realizarán.

Posibles Acciones para la Gestión de Comunidades Locales**Tabla 21-3:** Gestión de Comunidades Locales

Acciones	Indicadores medición de resultados
Alianzas con los moradores del sector para generar ingresos tanto para la empresa como para la comunidad mediante la compra y venta de productos dentro de la zona.	<u>Número de Alianzas programadas</u> Número de Alianzas efectuadas
Involucrar a la organización con la sociedad a mantener la zona limpia, realizando campañas de reciclaje y mingas	<u>Número de Actividades programadas</u> Número de Actividades ejecutadas
Analizar la contratación de trabajadores de la misma comunidad.	<u>Número de puesto de trabajo requeridos</u> Número de puestos ocupados por trabajador del sector barrial

Presupuesto para la participación activa en eventos sociales, culturales y deportivos que creen vínculos con el entorno.	<u>Presupuesto anual programado</u> Presupuesto anual ejecutado
--	--

Fuente: (Puentes Lopez & Gutierrez, 2017)

Elaborado por: Jhorddy Faican (2021).

Área encargada

- Gerencia

Responsable

- Dueños y Gerente

Presupuesto

- Para esta posible acción tendrá un presupuesto de \$1.000,00

6. Gestión de Estado, Entidades Asociadas a nivel Comercial, proveedoras y clientela

Objetivos:

- Cumplir con las obligaciones de la organización con el Estado, proveedores y clientes,

Impacto:

- La empresa al cumplir con sus obligaciones evitará sanciones y problemas determinados en la Constitución y la ley.

Posibles Acciones:

Tabla 22-3: Gestión de Estado, Entidades Asociadas a nivel Comercial, proveedoras y clientela

Acciones	Indicadores medición de resultados
Mejorar los niveles de precios para una mejor utilidad de las tiendas que son los puestos de venta	Porcentaje de incremento de ventas: <u>Ventas periodo actual X 100</u> Ventas periodo anterior
Obligaciones tributarias	Porcentaje de incremento de pago de impuestos y devolución de retenciones: <u>Pago impuestos periodo actual X 100</u> Pago de impuestos periodo anterior <u>Devolución de IVA periodo actual X 100</u> Devolución IVA periodo de anterior
Base de datos de proveedores	<u>Proveedores periodo actual X 100</u>

	Proveedores periodo anterior
Presupuesto	<u>Presupuesto anual programado</u> Presupuesto anual ejecutado

Fuente: (Puentes Lopez & Gutierrez, 2017)

Elaborado por: Jhorddy Faican (2021).

Área encargada:

- Gerencia

Presupuesto:

- Está basado en \$ 1.000,00
-

7. Gestión de Desarrollo Sostenible

Objetivo:

- Desarrollar un crecimiento equilibrado entre sociedad, economía y ecosistema con la finalidad de cubrir todas las necesidades de los grupos interesados.

Impacto:

- Satisfacción de los grupos de interés por medio de un desarrollo equilibrado.

Posibles Acciones de Gestión de Desarrollo Sostenible

Tabla 23-3: Gestión de Desarrollo Sostenible

Acciones	Indicadores medición de resultados
Educación ambiental para los vecinos del barrio donde se encuentra la empresa	Número de talleres de educación ambiental programados Número de talleres de educación ambiental programados
Presupuesto	<u>Presupuesto anual programado</u> Presupuesto anual ejecutado

Fuente: (Puentes Lopez & Gutierrez, 2017)

Elaborado por: Jhorddy Faican (2021).

Área encargada

- Gerencia

Presupuesto

- El presupuesto está calculado en \$500,00

Propuesta de estructura organizacional y términos de referencia para la elaboración de reglamentación interna indispensable

Propuesta del organigrama estructural de la microempresa la Riobambeñita

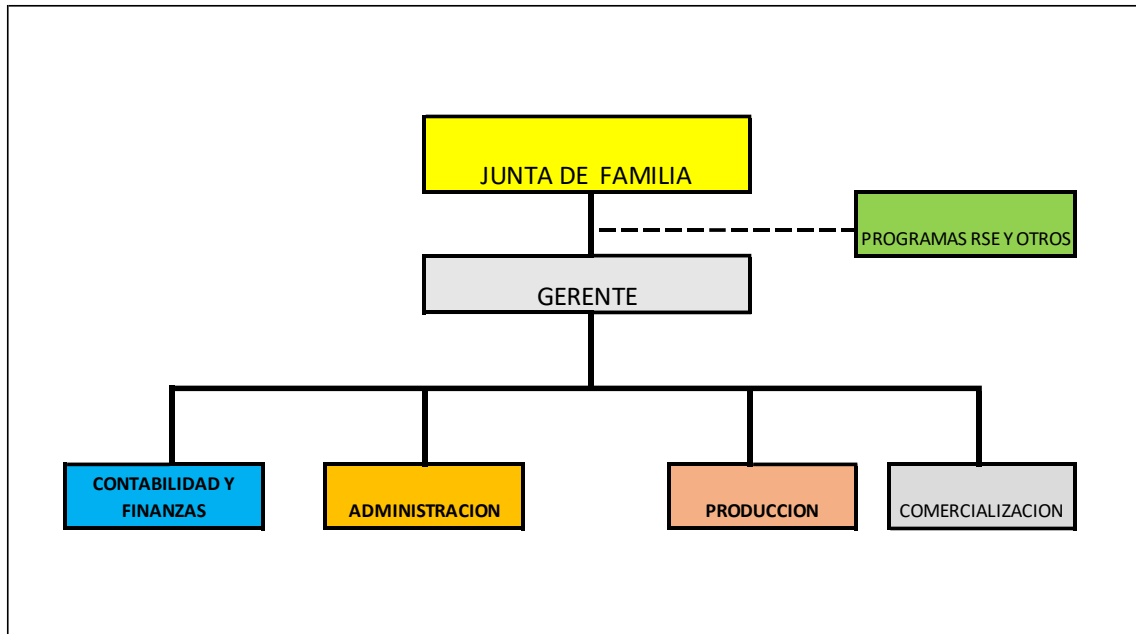


Gráfico 12-3. Organigrama estructural de la microempresa la Riobambeñita

Elaborado por: Jhorddy Faican (2021)

Todas alternativas técnico-administrativas para solucionar estas disfunciones organizativas encontradas en el diagnóstico, tienen un denominador común: la construcción de una adecuada comunicación entre partes, pero aquello ocurre cuando la empresa se proyecta a través de una estructura organizacional adecuada a las necesidades actuales y proyecciones de crecimiento futuras.

Aunque no existe una regla universal que determine la manera más apropiada de solucionar un conflicto y de diseñar un Organigrama, la propuesta al respecto para la Microempresa “La Riobambeñita”, se basa en las novedades que salen del diagnóstico, más relacionadas con la anarquía con la cual se la administra solo basándose en la experiencia del dueño y además en

la característica que a más de histórica es esencial determinarla, esto es, se trata de una empresa familiar y así hay que estructurarla.

Cada área de gestión sugerida en este organigrama es:

- Directivas – Junta de familia (Directorio el equivalente)
- Ejecutivas – Gerente

- Comerciales
- producción – Operativas
- Medio Ambiente- Programas de RSE
- Recursos Humanos-Administración
- Administrativas- Administración
- Financieras-Contabilidad y Finanzas

Los miembros de la Junta de familia, deben validar en conjunto el organigrama propuesto en función de la vasta cantidad de actividades que un colaborador puede desarrollar.

Una vez consensuado el organigrama real, la responsabilidad del gerente de la organización deberá ser un constante ejecutor de las acciones integradas de la empresa, para que lo expuesto en la nueva fotografía se cumpla en la vida real, tanto actual como que se vaya adaptando a la evolución de las necesidades previstas y relaciones con el mercado.

Misión (propuesta)

Ofrecer al cliente dulces artesanales de la máxima calidad, fresca y a precios justos. Para conseguirlo con rentabilidad social, económica y ambiental, trabajamos en la innovación en producto y la búsqueda de la eficiencia operativa, para así poder generar valor a los grupos de interés internos y externos de la empresa.

Visión (propuesta)

Ser la microempresa mejor referida en el mercado local, provincial y nacional de dulces artesanales, cuyo reconocimiento provenga tanto de consumidores, proveedores y la sociedad y velando por una cadena alimentaria sostenible.

3.4.4. Propuesta de los estatutos empresariales para la microempresa la Riobambeñita

TITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- DENOMINACION. La sociedad se denomina "LA RIOBAMBEÑITA". Se regirá bajo lo dispuesto en estos estatutos, y en lo no previsto en ellos, bajo las normas internacionales de estandarización ISO 26000.

ARTÍCULO 2.- DOMICILIO. El domicilio social se fija en la ciudad de Riobamba, barrio Quinta Mosquera, (calle España número: 1097 Intersección: 12 de octubre).

El cambio de domicilio dentro del mismo término municipal, así como la creación, supresión o traslado de sucursales, agencias o delegaciones, será acordado por el órgano de administración.

ARTÍCULO 3.- OBJETO SOCIAL. La microempresa tiene por objeto: la producción y comercialización de productos de consumo (dulces de frutas).

Las actividades que integran el objeto social podrán desarrollarse total o parcialmente de modo indirecto mediante la titularidad de acciones o participaciones en Sociedades con objeto idéntico o análogo.

ARTÍCULO 4.- COMIENZO DE OPERACIONES. La organización se constituye por tiempo indefinido, y da comienzo a sus operaciones el mismo día del otorgamiento de la escritura constitucional.

TITULO II. CAPITAL SOCIAL

ARTÍCULO 5.- CAPITAL SOCIAL. El capital social se constituyó íntegramente por la aportación de su socio único, pero con responsabilidad limitada.

TITULO III. ÓRGANOS DE LA SOCIEDAD

ARTÍCULO 6.- ÓRGANOS DE LA SOCIEDAD. La sociedad se regirá por:

- Directivas – Junta de familia (Directorio el equivalente)
- Ejecutivas – Gerente

ARTICULO 7.- JUNTAS GENERALES. La voluntad de la junta familiar, expresada por mayoría de votos, regirá la vida de la Sociedad con arreglo a la Ley.

A) CONVOCATORIA: La convocatoria de la Junta familiar habrá de hacerse por el Órgano de Administración, mediante comunicado verbal o escrito.

La convocatoria deberá hacerse con quince días naturales de antelación a la fecha fijada para su celebración, computándose dicho plazo desde la fecha en que se hubiere remitido el anuncio de la convocatoria.

D) PRESIDENCIA: Actuarán como Presidente de la Junta familiar el miembro seleccionado por los integrantes de la familia.

E) DELIBERACION Y TOMA DE ACUERDOS: La Junta familiar deliberará sobre los asuntos comprendidos en el orden del día establecido en la convocatoria, y se levantará acta de la misma

en la forma prevista por la Ley, haciendo constar en ella las intervenciones de cada miembro de la familia.

ARTÍCULO 8.-FACULTADES DEL ADMINISTRADOR O GERENTE

A efectos meramente enunciativos, se hace constar que el Administrador podrá realizar, entre otros, los siguientes actos y negocios jurídicos:

- a) Adquirir, disponer, enajenar y gravar toda clase de bienes muebles e inmuebles, así como constituir, aceptar, modificar y extinguir toda clase de derechos personales y reales incluida la hipoteca.
- b) Otorgar toda clase de actos, contratos o negocios jurídicos, con los pactos, cláusulas y condiciones que estimen oportunos disponer; transigir y pactar arbitrajes; tomar parte en concursos y subastas, hacer propuestas y aceptar adjudicaciones. Adquirir, gravar y enajenar por cualquier título, y en general realizar cualesquiera operaciones sobre acciones, obligaciones u otros títulos valores.
- d) Administrar bienes muebles e inmuebles; hacer declaraciones de obra nueva, retirar y cobrar cualquier cantidad o fondos a favor de la familia de cualquier organismo público o privado en que estuvieren depositados.
- e) Girar, aceptar, endosar, intervenir y protestar letras de cambio y cualesquiera otros documentos de giro.
- h) Nombrar y despedir empleados y representantes, firmar contratos de trabajo y de transporte.
- i) Comparecer ante toda clase de Juzgados y Tribunales de cualquier jurisdicción y ante toda clase de organismos públicos en cualquier concepto, y en toda clase de juicios y procedimientos, ya sea directamente o por medio de Abogados y Procuradores, otorgando al efecto poderes de representación procesal.
- j) Otorgar y firmar toda clase de documentos públicos y privados en ejercicio de sus facultades, incluidos cartas de pago, recibos o facturas.

TÍTULO IV. ASPECTOS CONTABLES

ARTÍCULO 9.- NORMAS ECONÓMICAS.

A) EJERCICIO ECONOMICO: Cada ejercicio social comenzará el día 1 de enero de cada año, y terminará y se cerrará el día 31 de diciembre del mismo año.

B) LIBROS Y CUENTAS ANUALES: El Órgano Administrativo deberá llevar los libros contables y hacer balances a final del año.

TÍTULO V. OTRAS DISPOSICIONES

ARTÍCULO 10.- ARBITRAJE. Todas las dudas y conflictos que surjan en orden a la interpretación de estos estatutos se someterán a un arbitraje de equidad.

Términos de referencia para la contratación de servicios profesionales para la revisión del Estatuto propuesto y la elaboración del reglamento interno de la microempresa.

Condiciones específicas bajo las cuales se desarrollará la consultoría para la elaboración del reglamento interno.

1. Descripción.

Elaboración del reglamento interno para la microempresa la Riobambeñita

2. Objetivo del reglamento interno

Desarrollar una reglamentación interna donde consten las disposiciones legales internas, que rijan para el personal interno con el afán de que conozcan sus obligaciones y puedan mejorar su desempeño, a partir del diagnóstico y la identificación de prioridades, dejando como resultado la implementación de un sistema de mejora continua logrando alcanzar la eficiencia y eficacia en los procesos.

3. Presupuesto referencial

Es un monto referencial con sujeción al plan anual de contratación donde se evidencia los costos y no incluye IVA.

Tabla 24-3: Presupuesto referencial

Productos	Cantidad	Precio unitario \$	Precio total \$
Revisión del Estatuto propuesto y elaboración del Reglamento interno para la microempresa	1	1000,00	2000,00
Presupuesto referencial sin IVA			2000,00

Fuente: Trabajo de campo, 2021.

Elaborado por: Jhorddy Faican (2021).

4. Metodología de trabajo

Descripción de las actividades técnicas en el proceso de elaboración del reglamento interno.

- Recopilar y analizar la documentación existente de la organización, tomando como referencia el Estatuto propuesto.
- Elaborar un reglamento interno de normas y políticas que contribuya al buen gobierno y gestión socialmente responsable de la organización para alcanzar un desarrollo equilibrado entre lo económico, social y ambiental.
- Socializar con el personal interno y gerente mediante reuniones y conferencias con el fin de dar a conocer los avances y los cambios que se van a efectuar.

5. Productos esperados

Estatuto Replanteado y su Reglamento Interno para la microempresa la Riobambeñita para el periodo 2022- 2023, aprobado por los directivos de la microempresa para su respectiva ejecución.

6. Perfil profesional requerido para la elaboración del reglamento interno

- Profesional graduado en áreas administrativas y afines que posean conocimientos en comportamiento y talento humano.
- Experiencia en procesos de elaboración y planificación de normas, políticas y estatutos.
- Capacidad de socialización con los empleados y directivos de la microempresa.

7. Habilidades personales

- Capacidad de síntesis.
- Responsabilidad en su trabajo.
- capacidad para trabajar en equipo.
- Sensibilidad social y compromiso con temas sociales y comunitarios.

8. Plazo de ejecución

El plazo de ejecución es de tres meses a partir de mayo del presente año

9. Lugar de desarrollo del estatuto y reglamento interno

El reglamento interno que regirá para el personal interno y administrativo será desarrollado en las instalaciones de la microempresa la Riobambeñita.

10. Cronograma y condiciones de pago del desarrollo del reglamento interno

Tabla 25-3: Cronograma de actividades y pagos

ACTIVIDADES	MESES- SEMANAS												
	MAYO				JUNIO				JULIO				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Aprobación de Términos de Referencia	■												
convocatoria pública		■											
calificación y selección del consultor			■										
Firma de Contrato Oferta Ganadora Y entrega del 30% de anticipo				■									
Mesa de Trabajo y Talleres Participativos					■	■							
Presentación del Estatuto revisado y actualizado							■						
Pago del siguiente 30% el Contrato								■					
Presentación del reglamento interno									■				
Sistematización de Observaciones										■			
Presentación y Aprobación del Informe Final											■		
Aprobación de los productos por la Junta Familiar y pago del 40% por la entrega recepción conforme de los productos contratados												■	

Fuente: Trabajo de campo, 2021.

Elaborado por: Jhorddy Faican (2021).

11. Estructura referencial del documento final del reglamento interno

Conforme la reforma, ampliación o mejoramiento del Estatuto de la empresa propuesto, el Reglamento Interno que deberá ser elaborado para la aplicación de la norma fundamental de la empresa, deberá constar de la siguiente esquema referencial:

Datos generales

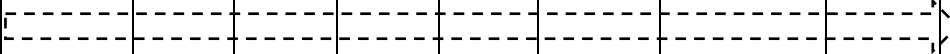
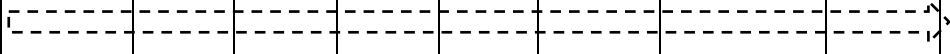





Introducción

Normativa y reglamentación de:

- La admisión o ingreso de los trabajadores.
- Las jornadas y horarios de trabajo.
- El tiempo de alimentación principal.
- Normas de control de asistencia al trabajo.
- Normas de permanencia en el puesto de trabajo: permisos, licencias e inasistencias.
- Modalidad de los descansos semanales.







- Derechos y obligaciones del trabajador.
- Derechos y obligaciones del empleador
- Normas tendientes al fomento y mantenimiento de la armonía entre los trabajadores y empleadores.
- Medidas disciplinarias.
- Persona o dependencia encargada de atender los asuntos laborales y la tramitación de estos.
- Normas elementales que se deben observar dentro del desarrollo de la actividad laboral, con la finalidad de cautelar la higiene y seguridad en el trabajo, e indicaciones para evitar accidentes u otros riesgos profesionales, así como las instrucciones respectivas para prestar los primeros auxilios.
- Determinación de metas indicadores y responsables
- Seguimiento y evaluación

CRONOGRAMA DE PLAN DE ACCIÓN PROYECCIÓN A 2 AÑOS											EVALUACION	
Buenas prácticas RSE	2021 trimestres		2022 trimestres				2023 trimestres				2024	
	3ER	4TO.	1RO.	2DO.	3RO.	4TO.	1RO.	2DO.	3RO.	4TO.	ENE.	FEB
ETAPA I: INDUCCION												
Capacitación y Motivación Dueños, Gerente Trabajadores sobre RSE												
Construcción de Compromisos para la implementación												
Constitución del Equipo Técnico de RSE												
Selección de buenas prácticas para iniciar el Plan de RSE Y DEFINIR TRIMESTRE DE ARRANQUE	→											
ETAPA II: IMPLEMENTACION DE BUENAS PRACTICAS DE RSE (el periodo de arranque y terminación se deja entre líneas entrecortadas, la empresa debe definir con que Bunan practica y que subdimensión empieza el programa)												
Gestión de Ecología Interna												
Clasificación primaria de residuos orgánicos y no orgánicos para entrega a recicladores			----->									
Cambio del material plástico y papel para embalaje ellos productos por embalajes reciclables			----->									
Reducción del consumo de agua			----->									

Reducción del consumo de luz													
Gestión de Desarrollo Sostenible													
Educación ambiental para los vecinos del barrio donde se encuentra la empresa													
Gestión de Gobierno Empresarial, Adaptación al Cambio													
Diseño del organigrama estructural y funcional de la empresa con perspectivas socialmente responsables													
Elaboración de la Reglamentación y manuales de gestión interna													
Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo													
Prevención y Disminución de Accidentes													
Enfermedades Ocupacionales													
Exámenes Médicos Ocupacionales													

CRONOGRAMA DE PLAN DE ACCIÓN PROYECCIÓN A 3 AÑOS

Gestión de Recursos Humanos	2021 trimestres		2022 trimestres				2023 trimestres				2024	
	3ER	4TO.	1RO.	2DO.	3RO.	4TO.	1RO.	2DO.	3RO.	4TO.	ENE.	FEB
Elaboración de contratos laborales con todos los beneficios de ley			→									
Capacitación a los trabajadores para la implementación de buenas prácticas de producción, manipuleo, higiene y embalaje de productos elaborados		→			→			→				
Gestión de Estado, Entidades Asociadas a nivel Comercial, Proveedoras y Clientela												
Mejorar los niveles de precios para una mejor utilidad de las tiendas que son los puestos de venta			→								→	
Obligaciones tributarias			→								→	
Base de datos de proveedores			→								→	
Comunidades Locales												
Alianzas con los moradores del sector para generar			→								→	
Involucrar a la organización con la sociedad a mantener la zona limpia, realizando campañas de reciclaje y mingas			→								→	

Analizar la contratación de trabajadores de la misma comunidad.											
EVALUACION Y MONITOREO											
EVALUACIÓN, MONITOREO, CAMBIO O TERMINACION DE BUENAS PRACTICAS											
EVEALUACION RESULTADOS II ETAPA											
ELABORACION DEL PLAN TRIANUAL DE RSE 2023-2026											

Elaborado por: Jhorddy Faican (2021).

CONCLUSIONES

- La microempresa carece de una estructura organizacional, se mueve por la experiencia de los dueños que durante el tiempo han desarrollado en el negocio, por ello resultará complejo inducir en el corto plazo la implementación de un plan de RSE para alcanzar una gestión socialmente responsable.
- La microempresa y sus integrantes tienen una percepción muy lejana de lo que significa la Responsabilidad Social empresarial, por ello su acción no tiene ninguna direccionalidad estratégica ni sostenible, simplemente sobrevive.
- La microempresa no tiene por la falta de estructura organizacional, un esquema de administración del recurso humano que tiene y resulta contradictorio a respuesta que señalan con respecto al salario establecido por el Estado, el que cobran mensualmente, hecho no comprobado por falta de verificación de roles que no los manejan.
- La microempresa carece de la reglamentación interna mínima requerida, que le permita de manera técnica manejar adecuadamente sus áreas financieras, de producción de talento humano entre otras.
- En los últimos años la microempresa no ha generado cambios en su sistema empírico de gestión, tampoco de orden tecnológico, su sistema sigue siendo artesanal y con la asistencia de maquinarias básicas para la elaboración de sus productos.
- La microempresa no maneja criterios de sostenibilidad ni de ecología interna, por tanto, tampoco se involucra en temas al respecto ni con la comunidad, ni con sus propios actores internos.
- La microempresa no efectúa seguimiento del comportamiento de su mercado de consumo del producto ni registros de ventas a través de las tiendas (puntos de venta) por medio de las cuales vende los dulces.

RECOENDACIONES

- La microempresa debe implementar la estructura organizacional propuesta, a fin de generar condiciones adecuadas de gobernabilidad para la correcta asignación de funciones y responsabilidades al núcleo familiar, al gerente y cada trabajador.
- Para que la empresa adquiriera competencias y destrezas para una gestión socialmente responsable, deberá implementar la propuesta elaborada en dos fases que inicia con la inducción y luego el establecimiento de buenas prácticas, seleccionadas de acuerdo a la progresiva experiencia que alcance en el margen de tiempo destinado para el plan inicial.
- La microempresa deberá con la asesoría de la ESPOCH u otra universidad, construir la reglamentación interna requerida, a partir de los términos de referencia desarrollados para el efecto.
- La empresa deberá establecer sus propios esquemas de seguimiento y monitoreo de las acciones empresariales en conjunto y de todas aquellas relacionadas con la RSE, a fin de ir con el tiempo alcanzando resultados equilibrados entre lo económico, social y ambiental.

BIBLIOGRAFÍA

- Arpi Trujillo, A. (2017). Propuesta de implementación de la Responsabilidad Social Empresarial y su registro en el Sistema Contable en la Empresa CADITX . Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana .
- Alvarado , A. (2007). . Marketing y Responsabilidad Social Empresarial: Un mapa de navegación. Teoría y Praxis.
- Assumpta, & Aneas. (2006). La Responsabilidad Social en las Microempresas: Dificultades, Riesgos Laborales, Retos y Propuestas. Obtenido de <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2006/responsabilidad-social-en-microempresas-dificultades-riesgos-laborales-retos-propuestas>
- Business Hub 4 Sustainability. (2019). Iniciativa de informes globales (GRI). Obtenido de <https://translate.google.com/translate?hl=es&sl=en&u=https://bh4s.no/reporting-and-communication/global-reporting-initiative&prev=search&pto=aue>
- Cajiga Calderón, J. (2017). Obtenido de RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- CARROLL, A. B. (1983). The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. En: BusinessHorizons.
- Cerem Comunicación. (22 de Diciembre de 2017). Socialmente Responsables. Recuperado el 10 de Febrero de 2021, de <https://www.cerem.ec/blog/socialmente-responsables#:~:text=La%20responsabilidad%20social%20corporativa%20o,la%20sociedad%20en%20su%20conjunto.>
- Cosi, D. (2015). Obtenido de Responsabilidad social ambiental: la conciencia colectiva para mejorar el mundo: <https://blog.oxfamintermon.org/responsabilidad-social-ambiental-la-conciencia-colectiva-para-mejorar-el-mundo/>
- Dr. Fernandez, I. (2013). Obtenido de Universidad de Malaga: <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-LosGruposDeInteresEnElAmbitoDeLaResponsabilidadSoc-4182231.pdf>
- Duque, J. S. (2016). DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y DESARROLLO SOSTENIBLE PARA PYMES DEL SECTOR AGROPECUARIO. Fundacion Universidad de A merica Facultad de Ingenierias Programas de Ingenieria Industrial Bogota.

- ECO INTELIGENCIA. (3 de febrero de 2014). Obtenido de La sostenibilidad en el contexto empresarial: la RSC: <http://www.ecointeligencia.com/2014/02/responsabilidad-social-corporativa/>.
- Fernandez, V. (07 de 2018). ISO 26000. Obtenido de <https://geoinnova.org/blog-territorio/medioambiente-iso-26000/>
- Fraile Barrio, E. (2016). Gestion de responsabilidad social corporativa. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/384844/ebf1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Freeman. (1991). Corporate Social Responsibility: A Critical Approach.
- FUNDEMÁS USAID. (2018). Fundemas y USAID apoyarán a 12 empresas a innovar sus procesos. Obtenido de <https://fundemas.org/noticias-y-publicaciones/noticias-de-socios/863-fundemas-y-usaid-apoyaran-a-12-empresas-a-innovar-sus-procesos>
- Fundraising , c. (25 de noviembre de 2017). Los Orígenes y la Evolución de la Responsabilidad Social Empresarial. Obtenido de nexfundraising: <http://nexfundraising.com/articulos/los-origenes-y-la-evolucion-de-la-responsabilidad-social-empresarial>
- Gomez, D. (2014). Responsabilidad Social y Sostenibilidad Empresarial. Obtenido de Directrices, normas y guías: https://www.eoi.es/wiki/index.php/Directrices,_normas_y_gu%C3%ADas_internacionales_en_Responsabilidad_Social_y_Sostenibilidad_Empresarial
- Granadino, V. (2012). Obtenido de MBA en Administración Estratégica de Negocios por CENTRUM: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2018/11/27/una-buena-relacion-con-los-stakeholders-para-prevenir-conflictos/#:~:text=Una%20buena%20relaci%C3%B3n%20con%20los%20stakeholders%20para%20prevenir%20conflictos,-Por%20Vicente%20Granadino&text=La%20res>
- Grupo Cavala. (2018). Responsabilidad Social Empresarial. Obtenido de <https://responsabilidad-social-corporativa.com/la-responsabilidad-social-empresarial/>
- Hedberg, J. (18 de agosto de 2003). Obtenido de Wiley Online library: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/csr.38>
- International Dynamics Advisors. (2013). Global Reporting Initiative (GRI). Obtenido de <https://www.intedya.com/internacional/282/noticia-que-es-el-global-reporting-initiative-gri.html>

- ISO 14001 2015. (02 de Abril de 2018). NORMA ISO 14001. Recuperado el 10 de Febrero de 2020, de <https://www.nueva-iso-14001.com/2018/04/norma-iso-14001-que-es/>
- Johnson, H. (1971). Business in contemporary society: framework and issues. Obtenido de Business in contemporary society: framework and issues.
- lopez, I. C. (2016). RESPONSABILIDAD SOCIAL EN PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE CALSAS. Calsas.
- Martinez, Y. (14 de abril de 2016). MINTECON. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/07/la-responsabilidad-social-empresarial-rse/>
- Muñoz, J. (2018). Obtenido de Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa en la Pyme como ventaja competitiva y factor diferenciador: <http://navactiva.com/web/es/amngm/doc/articulos/2006/01/35254.jsp44k>
- Norma Internacional ISO 26000:2010. (01 de Noviembre de 2010). NUEVA NORMA ISO 26000:2010 RESPONSABILIDAD SOCIAL. Obtenido de <https://www.globalstd.com/pdf/rs-iso26000-2010.pdf>
- Porter, M., & Kramer, M. (2006). Estrategia y Sociedad. Estados Unidos .
- Presidencia de la República. (2016). Reglamento a la estructura e institucionalidad de desarrollo productivo, de la inversión y de los mecanismos e instrumentos de fomento productivo, establecidos en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. Quito: registro oficial.
- Puentes Lopez, A., & Gutierrez, M. (2017). scielo. Obtenido de Medición de la responsabilidad social empresarial: una revisión de la literatura (2010-2017): <http://www.scielo.org.co/pdf/sdn/v9n20/2027-5692-sdn-9-20-145.pdf>
- Revista Espacio. (2017). Las PYMES ecuatorianas: su impacto en el empleo como contribucion del PIB PYMES al PIB total. Revista Espacio, 15.
- Rivera, H., & Malaver, M. (2011). La organización: los stakeholders y la responsabilidad social. Borradores de Investigación: Serie documentos administración. Obtenido de <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-LaRSE-6403474.pdf>
- Rosales, C. (enero de 2020). Obtenido de Guia del capital humano: <https://www.infocapitalhumano.pe/columnistas/la-palabra-del-laboralista/la-importancia-de-contar-con-un-reglamento-interno-de-trabajo/>

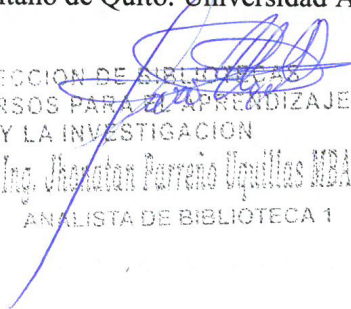

Ruiz Barrios , J. L. (2016). Diseño de modelo de Responsabilidad Social Empresarial en la PYME Constructora Araucana . Antioquia Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

Sanchez, J. M. (2018). Obtenido de Qué puede hacer la tecnología para salvar el planeta:
https://www.abc.es/tecnologia/informatica/soluciones/abci-puede-hacer-tecnologia-para-salvar-planeta-201912120133_noticia.html?ref=https:%2F%2Fwww.google.com%2F

Superintendencia de Compañías, V. y. (2016). Informacion estadistica Quito: SIC.

Veloz, C. (2015). PROPUESTA DE UN MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, BASADO EN LAS NORMAS ISO 26000. Obtenido de Dspace:
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5285/1/82T00289.pdf>

Villegas, N. E. (2018). Responsabilidad Social Empresarial RSE en las Pymes, Estudio en el Distrito Metropolitano de Quito. Universidad Andina Simon Bolivar Sede Ecuador.


DIRECCION DE BIBLIOTECAS
Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE
Y LA INVESTIGACION
 Ing. Jhonatan Parreno Uquillas MBA
ANALISTA DE BIBLIOTECA 1

ANEXOS

ANEXO A: INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

INSTRUCTIVO PARA CALAIFICAR CADA PREGUNTA	
<p>Escala de valoración 0 a 5</p> <p>Con mucha objetividad, a que es fundamental el análisis de la respuesta que debe hacer el investigados, solo podrá ser 4 o 5 si hay evidencia para probar que lo que le responde es fácilmente identificable en registros, actas, estatuto, reglamento, plan estratégico, etc... de no tener evidencia para probar lo que dice, directamente puede ser la valoración 0 o en su defecto de 1 a 3</p>	
PREGUNTAS	SIGNIFICADO DEL PUNTAJE:
<p>Pregunta 1 ¿La empresa toma en cuenta los impactos que tiene en la sociedad y en el medio ambiente al momento de tomar decisiones de negocio?</p>	<p>SI LA RESPUESTA ES SI: El investigador medirá la seguridad de la respuesta cuya observación va en esta columna, si la empresa toma en cuenta los impactos ambientales, debe explicar cuáles impactos, pude ser que sea solo una intención que no le demuestra con resultados ni evidencias, por ello podrá valorar la respuesta entre 1 a 5 puntos; = es en el caso que directamente le diga No o se dé vueltas para decirle sí...pero no</p>
SI (1 A 5)	
NO (0)	
SUBTOTAL	
<p>Pregunta 2 ¿La empresa sabe cuáles son sus grupos de interés con los cuales trabaja (SRI, Ministerio del Trabajo, IESS, Municipio, entre otros)?</p>	<p>La respuesta e igual de 1 a 5 si le demuestra que los tiene muy identificados y a más de los que le sugiere en la pregunta, solicite información de cuales más son. Si no hay ampliación entonces Ud sabrá valorar la respuesta</p>
SI (1 A 5)	
NO (0)	
SUBTOTAL	
<p>Pregunta 3 ¿La empresa ofrece productos o servicios que contribuyen al desarrollo social de la comunidad y la protección del medio ambiente?</p>	<p>Entre 4 o 5 valore si por ejemplo la envoltura o recipientes en los que pone el producto para la venta tiene mensajes relacionados con la pregunta</p> <p>Valore de 1 a 3 si por ejemplo no ha mucho uso de plásticos u otro material no biodegradable,</p> <p>Ponga 0 si la respuesta es confusa o simplemente no es posible evidenciar lo que le responde</p>
SI (4-5)	
EN PARTE. (1-3)	
NO (0)	
SUBTOTAL	
<p>Pregunta 4 ¿La empresa participa con sus colaboradores en temas de cuidado el medio ambiente?</p>	<p>Valore entre 4 o 5 si por ejemplo los trabajadores de la empresa y sus dueños participan en acciones de protección al ambiente con otras empresas u otros actores de la sociedad</p>
SI (4-5)	

Se les motiva para su participación voluntaria en dichas actividades (1-3)	Valore de 1 a 3 si hay motivación de la empresa a que sus colaboradores participen en acciones por ejemplo de educación ambiental, si hay un sistema interno de clasificación de basura o punto verde
NO (0)	Si no hay nada de lo mencionado
SUBTOTAL	
Pregunta 5 ¿La empresa cuenta con políticas formales para promover un equilibrio entre la vida personal y vida laboral de sus empleados? (Por ejemplo, posibilidad de trabajar desde casa para madres solteras en caso de que se enferme su hijo, horarios de trabajo flexibles, etc.)	
SI (4-5)	Califique de 4 a 5 si por ejemplo al evidenciar el si que recibe de respuesta, descubre que los dueños hacen encuentros entre trabajadores y sus familias, si hay horarios flexibles para mujeres embarazadas, madres solteras, etc...
Ofrece cierto grado de flexibilidad, pero no hay políticas formales (1-3)	Valore de 1 a 3 si es muy esporádica la consideración de los dueños con respecto a esa flexibilidad de horarios u otros temas de trabajo con mujeres u otros colaboradores con problemas
NO (0)	Si no hay políticas o evidencias al respecto
SUBTOTAL	
Pregunta 6 ¿Los dueños de la empresa, efectúan cambios sin ser comunicados que no son asimilados fácilmente por los colaboradores ?	Valore de cero si dicen que se implementan cambio sin efectuar consultas previas a sus colaboradores, es decir si imponen los cambios
SI (0)	
NO (1 a 5)	Valore de 1 a 5 según la actitud que demuestran para efectuar cambios previamente comunicando del tema a sus colaboradores, es decir si los reúne previamente para tomar la decisión.
SUBTOTAL	
Pregunta 7 ¿La empresa implementa medidas internas para reducir su impacto negativo en el medio ambiente?	Califique de 1 a 5 si se logra evidencia programas de puntos verdes y otras políticas de higiene en oficinas y planta de producción
Sí (4-5)	
Toma medidas, aunque no contamos con un sistema de gestión ambiental. (1-3)	Califique de 1 a 3 si evidencia que hay acciones muy esporádicas y no planificadas
NO. (0)	Si no hay ni políticas ni buenas intenciones al respecto
SUBTOTAL	
Pregunta 8 ¿La empresa pública o informa sobre sus acciones a la comunidad?	Valore de 4 a 5 si hay evidencias de que la empresa comparte con su entorno inmediato o barrio, sobre lo que hace, como hace su producto, etc.
Sí (4-5)	
Muy poco (1-3)	Valore de 1 a 3 si este tipo de relación con la comunidad es muy esporádico
NO (0)	Si no han evidencias al respecto
SUBTOTAL	

Pregunta 9 ¿La empresa evalúa comercial y socialmente a quienes distribuyen sus productos y a sus consumidores?	Valore de 4 a 5 sin la empresa por ejemplo efectúa sondeos y/o encuestas de satisfacción tanto a sus distribuidores como a sus consumidores
Sí (4-5)	
Trata de que los productos o servicios sean sustentables (1-3)	
NO. (0)	Si no hace nada al respecto
SUBTOTAL	
Pregunta 10 ¿Su empresa prevé riesgos de salud para sus trabajadores e higiene en la planta de producción y oficinas?	Si califica de 4 a 5 debe verificar si en la planta y oficinas haya señalética, si los trabajadores está protegidos por ejemplos si trabajan con calor, si hay botiquín de primeros auxilios, etc
Sí (4-5)	
Se toman las medidas correctivas cuando el caso así lo amerita (1-3)	Califique de 1 a 3 si solo encuentra muy pocas evidencias al respecto
NO.(0)	Cuando no hace nada
SUBTOTAL	
Pregunta 11 ¿Cuenta con un plan de capacitación general o personalizado para sus empleados?	Califique de 4 a 5 si le demuestra que manejan un plan de capacitación para todos
SI, para todos nuestros empleados (5-4)	
Sí, pero solo para el personal gerencial y directivo (1-3)	Califique de 1 a 3 si evidencias que por ejemplo empleados o dueños se capacitaron en algún tema con respecto al giro del negocio
NO. (0)	Cuando no hay evidencias ni hacen nada al respecto
SUBTOTAL	
Pregunta 12 ¿Cuenta con políticas para evitar la discriminación de género, racial, étnica, religiosa, etc.?	Califique de 4 o 5 si evidencia que hay diversidad con respecto a unos o más aspectos que denoten posible discriminación
Si (5-4)	
Políticas no existen, pero cuando se presenta el caso no se discrimina a nadie (1-3)	Califique de 1 a 3 si solo le dicen por ejemplo que su política es la de dar oportunidades a todos
NO (0)	Cuando no demuestre nada al respecto
SUBTOTAL	
Pregunta 13 ¿La empresa efectúa donaciones o auspicia las actividades sociales, culturales o deportivas del barrio o la comunidad donde se encuentra?	Califique de 4 a 5 cuando al responder demuestre que por ejemplo ha entregado donativo o aportes para las actividades que la pregunta refiere
Si (5-4)	
En la empresa no se ha considerado contratar menores de edad (1-3)	Califique de 1 a 3 cuando ha sido muy causal esa participación
NO (0)	Si no hace nada al respecto
SUBTOTAL	
Pregunta 14 ¿Cumplen sus productos con la legislación vigente sobre seguridad e higiene, registro sanitario, entre otros?	Califique de 4 a 5 si la empresa tiene permiso sanitario
SI (4 A 5)	
NO aplica a mi empresa (1-3)	De 1 a 3 si le demuestra que es un producto que no requiere registro sanitario
NO (0)	Si no tiene Registro Sanitario

SUBTOTAL	
Pregunta 15 ¿La empresa garantiza a través de la etiqueta que el consumo de su producto es adecuado y seguro?	De 4 a 5 solo si hay alguna explicación en el empaque o envoltura del producto que conforma que es seguro para la salud el consumo del producto
SI (1-5)	
NO aplica a mi empresa (0)	De 1 a 3 si le demuestra que es un producto que no requiere de explicación alguna para el consumo
NO (0)	Si no tiene explicación al respecto
SUBTOTAL	
Pregunta 16 ¿La empresa paga puntualmente los impuestos y planillas y demás obligaciones con el Estado y Municipio?	Califique de 1 a 5 si le demuestra con registros y liquidaciones mensuales si cumple con las obligaciones tributarias, así se RISE
SI(1-5)	
NO (0)	Si no le demuestra
SUBTOTAL	
Pregunta 17 ¿Tiene procedimientos para reducir el consumo de luz, agua, papel, materiales... en sus oficinas y área de producción?	Califique de 4 a 5 si existen estas políticas entre los más relevantes ahorros de energía, agua, papel...
Sí, tenemos procedimientos obligatorios para reducir el consumo de energía (4 -5)	
No, pero recomendamos a los empleados implementar un número de medidas voluntarias (1-3)	Valore de 1 a 3 si existen al menos una o dos de estas políticas
No, no hacemos nada al respecto (0)	Si no haya nada al respecto
SUBTOTAL	
Pregunta 18 ¿La introducción de nueva maquinaria o procesos estancan al colaborador en su puesto de trabajo ?	Cuando le responde que si existió problema por no haber capacitado antes al trabajador
Sí (0)	
Le da información previa al trabajador (1-3)	1 a 3 cuando afirme que recibe o dan indicaciones muy generales sobre el uso de la tecnología
NO (4 o 5)	De 4 a 5 Cuando al haber capacitación e información no sucede nada en la empresa al respecto
SUBTOTAL	
Pregunta 19 ¿Cuál es el sistema de remuneración de sus trabajadores?	Califique de 1 a 5 cuando verifique em roles si el pago es de acuerdo con la ley
Salario Unificado con todos los beneficios de ley (5-4)	
Pago por obra (1-3)	De 1 a 5 cuando no sea muy clara la relación laboral
Acuerdos de acuerdo a los ingresos de la empresa (0)	Cuando paga valores muy bajos a los previstos en la ley
SUBTOTAL	
Pregunta 20 ¿Cuenta con políticas y procedimientos para promover la participación laboral de minorías en su organización (por ejemplo, mujeres abandonadas, personas con capacidades especiales, etc.)?	De 4 a 5 Cuando los pocos trabajadores que tienen la empresa al menos cuentan con una organización laboral informal
Sí, promovemos de manera activa la participación de estos grupos vulnerables en la organización mediante políticas y procedimientos especiales. (1-5)	
No (0)	Cuando señalan que no es necesario

SUBTOTAL	
Pregunta 21: La empresa tiene una estructura organizacional mínima, estatuto, reglamento interno y Manuales de procedimientos que conocen sus colaboradores?	De 4 a 5 si cuenta con esas herramientas mínimas de gestión señaladas en la pregunta
SI (4-5)	
Trabaja en base a la experiencia (1-3)	Cuando tiene una o dos de esas herramientas o le responde que la empresa trabaja sin necesidad de ello.
NO (0)	Cuando carece de todas las herramientas e gestión
SUBTOTAL	
Pregunta 22 ¿Si la empresa es familiar, existe una Junta de Familia que tome decisiones para que sean ejecutadas por el Administrador?	De 1 a 5 si manifiesta que la Junta de familia es la que pone las políticas y controla la gestión y resultados de la empresa, dicha valoración dependerá de cómo relate el tema
Si (1-5)	
No (0)	Si No existe
No aplica (0)	Igual si le dice que no es necesario
SUBTOTAL	
Pregunta 23: Una vez que ha escuchado y contestado las preguntas, ¿cree Ud. que el sistema de gestión de la empresa está logrando resultados económicos, ambientales y sociales equilibrados?	5 solo si le demuestra que los resultados económicos, sociales y ambientales tienen el mismo nivel de importancia para la empresa
SI (5)	
Solo Resultados económicos y sociales (4)	4 si solo le importa la rentabilidad para pagar sueldos y beneficios para los dueños
Solo Resultados Económicos (3)	3 si solo es importante los resultados económicos
Solo Resultados Ambientales (2)	2 si solo es importante el resultado ambiental
Solo Resultados Sociales (1)	1 si solo es importante el resultado social, es decir el bienestar de todos los que hacen la empresa... que se logra solo cuando hay ingresos
SUBTOTAL	
TOTAL	

Fuente: Comunidad Europea. Adaptación Diego Barba B

ANEXO B: ENCUESTA DIRIGIDA A GERENTE Y PERSONAL INTERNO

Pregunta 1 ¿La empresa toma en cuenta los impactos que tiene en la sociedad y en el medio ambiente al momento de tomar decisiones de negocio?	AYUDANTE DE PRODUCCION 1	PROPIETARIO	LIMPIEZA	CHOFER-REPARTIDOR	EMPAQUETADO	AYUDANTE PRODUCCION 2	total
SI (1 A5)							0
NO (0)	0	0	0	1	0	0	1
SUBTOTAL							0.2
Pregunta 2 ¿La empresa sabe cuáles son sus grupos de interés con los cuales trabaja (SRI, Ministerio del Trabajo, IESS, Municipio, entre otros)?							
SI (1 A5)	5	5	5	3	4	3	25
NO (0)							
SUBTOTAL							4.2
Pregunta 3 ¿La empresa ofrece productos o servicios que contribuyen al desarrollo social de la comunidad y la protección del medio ambiente?							
SI (4-5)							0
EN PARTE. (1-3)	3	3	3	2	2	2	15
NO (0)							
SUBTOTAL							3
Pregunta 4 ¿La empresa participa con sus colaboradores en temas de cuidado el medio ambiente?							
SI (4-5)							0
Se les motiva para su participación voluntaria en dichas actividades (1-3)			3				3
NO (0)	0	0		0	0	0	0
SUBTOTAL							0.5
Pregunta 5 ¿La empresa cuenta con políticas formales para promover un equilibrio entre la vida personal y vida laboral de sus empleados? (Por ejemplo, posibilidad de trabajar desde casa para madres solteras en caso de que se enferme su hijo, horarios de trabajo flexibles, etc.)							
SI (4-5)							0
Ofrece cierto grado de flexibilidad, pero no hay políticas formales (1-3)	3	3	3	3	2	2	16
NO (0)							0
SUBTOTAL							2.666667
Pregunta 6 ¿Los dueños de la empresa, efectúan cambios sin ser comunicados que no son asimilados fácilmente por los colaboradores ?							
SI (0)			0	0	0	0	0
NO (1-5)	3	3					6
SUBTOTAL							1.0
Pregunta 7 ¿La empresa implementa medidas internas para reducir su impacto negativo en el medio ambiente?							
SÍ (4-5)							0
Toma medidas, aunque no contamos con un sistema de gestión ambiental. (1-3)	3	3		2	3	2	13
NO. (0)			0				0
SUBTOTAL							2.2
Pregunta 8 ¿La empresa pública o informa sobre sus acciones a la comunidad?							
SÍ (4-5)							0
Muy poco (1-3)					1		1
NO (0)	0	0	0	0	0	0	0

SUBTOTAL								5.0
Pregunta 16 ¿La empresa paga puntualmente los impuestos y planillas y demás obligaciones con el Estado y Municipio?								
SI(1-5)	5	5	5	3	3	4		25
NO (0)								0
SUBTOTAL								4.2
Pregunta 17 ¿Tiene procedimientos para reducir el consumo de luz, agua, papel, materiales... en sus oficinas y área de producción?								
Sí, tenemos procedimientos obligatorios para reducir el consumo de energía (4 -5)		5	5					10
No, pero recomendamos a los empleados implementar un número de medidas voluntarias (1-3)	3			2	2	1		8
No, no hacemos nada al respecto (0)								0
								3
Pregunta 18 ¿La introducción de nueva maquinaria o procesos estancan al colaborador en su puesto de trabajo ?								
Sí (0)		0						0
Le da información previa al trabajador (1 a 3)				2	1	2		5
NO (4,5)	4	4						8
SUBTOTAL								2.2
Pregunta 19 ¿Cuál es el sistema de remuneración de sus trabajadores?								
Salario Unificado con todos los beneficios de ley (5-4)	5	5	5	5	5	5		30
Pago por obra (1-3)								0
Acuerdos de acuerdo a los ingresos de la empresa (0)								0
SUBTOTAL								5.0
Pregunta 20 ¿Cuenta con políticas y procedimientos para promover la participación laboral de minorías en su organización (por ejemplo, mujeres abandonadas, personas con capacidades especiales, etc.)?								
Sí, promovemos de manera activa la participación de estos grupos vulnerables en la organización mediante políticas y procedimientos especiales. (1-5)								0
No (0)	0	0	0	0	0	0		0
SUBTOTAL								0
Pregunta 21: La empresa tiene una estructura organizacional mínima, estatuto, reglamento interno y Manuales de procedimientos que conocen sus colaboradores?								
SI (4-5)								0
Trabaja en base a la experiencia (1-3)	3	3	3	2	1	1		13
NO (0)								0
SUBTOTAL								2.2
Pregunta 22 ¿Si la empresa es familiar, existe una Junta de Familia que tome decisiones para que sean ejecutadas por el Administrador?								
SI (1-5)		5						5
No (0)								0
No aplica (0)	0	0	0	0	0	0		0
SUBTOTAL								0.8
Pregunta 23: Una vez que ha escuchado y contestado las preguntas, ¿cree Ud. que el sistema de gestión de la empresa está logrando resultados económicos, ambientales y sociales equilibrados?								
SI (5)								0
Solo Resultados económicos y sociales (4)	4	4	4					12
Solo Resultados Económicos (3)					3			3
Solo Resultados Ambientales (2)								0
Solo Resultados Sociales (1)				1		1		2
SUBTOTAL								2.8
TOTAL	62	66	64	42	42	40		53

Fuente: Documento base elaborado por la Comunidad Europea. Adaptación para la interpretación reformulación de preguntas y procesamiento de la información... Diego Barba B



epoch

Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 08 / 09 / 2022

INFORMACIÓN DEL AUTOR
JHORDDY ALEXANDER FAICAN YACUMA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Título a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.

DIRECCION DE BIBLIOTECAS
RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE
Y LA INVESTIGACION
Jhonatan Parreño Uquillas MBA
ANALISTA DE BIBLIOTECA 1

1985-DBRA-UTP-2021