



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
*La Universidad Católica de Loja*

**ÁREA ADMINISTRATIVA**

TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**La Responsabilidad Social Empresarial en las Pequeñas y Medianas  
Empresas de la ciudad de Macas, Provincia de Morona Santiago, año 2014**

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

AUTOR: Fárez Peñafiel, Carlos Ramiro

DIRECTOR: Flores Flores, José Luis, Mba.

CENTRO UNIVERSITARIO MACAS

2014

## APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Ingeniero.

José Luis Flores Flores.

### DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado: **“La Responsabilidad Social Empresarial en las Pequeñas y Medianas Empresas de la ciudad de Macas, Provincia de Morona Santiago, año 2014”** realizado por **Fárez Peñafiel Carlos Ramiro**, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, septiembre de 2014

f).....

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, **Fárez Peñafiel Carlos Ramiro** declaro ser autor del presente trabajo de fin de maestría: **“La Responsabilidad Social Empresarial en las Pequeñas y Medianas Empresas de la ciudad de Macas, Provincia de Morona Santiago, año 2014”**, de la Titulación Magíster en Gestión Empresarial, siendo José Luis Flores Flores director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

f.....

**Autor: Fárez Peñafiel Carlos Ramiro**  
**Cédula: 1400450696**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo quiero dedicar antes que nada a Dios por darme la vida, regalarme fuerza y sabiduría para poder cumplir con esta meta.

A mis padres quienes a lo largo de mi carrera me han sabido guiar por el camino del bien, siendo mi apoyo en cada momento a cada paso que doy. A mis hermanos, ellos también han sido parte importante para poder realizar este trabajo, su apoyo moral, su cariño y amor me han dado fuerzas para continuar con mi carrera.

Quiero dedicar también este trabajo de manera especial a mis hijos y a mi querida esposa que constantemente me han brindado su incondicional ayuda, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad, su amor y cariño también ha hecho posible para concluir con mi carrera.

Es por ello que hoy se hace realidad uno más de mis sueños de concluir con mi Maestría en Gestión Empresarial. Los amo con toda mi alma.

Fárez Peñafiel Carlos Ramiro

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero dejar constancia de mi sincero agradecimiento a la Universidad Técnica Particular de Loja por darme la oportunidad de realizar mis estudios de Maestría; y porque a través de la calidad profesional de sus docentes pude consolidar mis conocimientos.

Al Ing. José Luis Flores Flores, Mba, por haberme impartido acertadamente sus valiosos conocimientos para que el presente trabajo llegue a feliz término.

A mi esposa e hijos porque con su apoyo moral son el pilar fundamental de mi vida.

Fárez Peñafiel Carlos Ramiro

## INDICE DE CONTENIDOS

|   |     |
|---|-----|
| PORTADA.....  | I   |
| APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN.....   | II  |
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....  | III |
| DEDICATORIA.....  | IV  |
| AGRADECIMIENTO.....   | V   |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS.....   | VI  |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS.....   | IX  |
| ÍNDICE DE TABLAS.....   | X   |
| RESUMEN EJECUTIVO.....  | 1   |
| ABSTRACT.....   | 2   |
| INTRODUCCIÓN.....   | 3   |
|   |     |
| CAPÍTULO I  |     |
| INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN.....  | 5   |
| 1.1. Planteamiento del Problema.....  | 6   |
| 1.2. Justificación.....   | 8   |
| 1.3. Objetivos.....   | 8   |
| 1.3.1. Objetivo General.....  | 8   |
| 1.3.2. Objetivos Específicos.....   | 8   |
| 1.4. Alcance.....   | 9   |
| 1.5. Hipótesis de trabajo.....  | 9   |
|   |     |
| CAPÍTULO II   |     |
| MARCO TEÓRICO.....  | 10  |
| 2.1. La Responsabilidad Social Empresarial.....   | 11  |
| 2.2. Definición de Pyme Familiar.....   | 12  |
| 2.3. Definición de Pymes en el Ecuador.....   | 13  |
| 2.3.1. Etapas para la Implementación de la Responsabilidad Social como modelo de Gestión Empresarial..... | 14  |
| 2.3.2. La planificación.....  | 14  |
| 2.3.3. Implementación de medidas.....   | 15  |
| 2.3.4. Control y Seguimiento.....   | 15  |
| 2.3.5. Evaluación.....  | 15  |
| 2.4. Los stakeholders en las pequeñas y medianas empresas.....  | 16  |
| 2.5. Instrumentos de evaluación de la RSE.....  | 16  |
| 2.6. La Norma ISO 26000:2010.....   | 18  |
| 2.7. Principios de la Responsabilidad Social Empresarial.....   | 20  |
| 2.7.1. Principio 1.- Rendición de cuentas.....  | 20  |
| 2.7.2. Principio 2.- Transparencia.....   | 20  |
| 2.7.3. Principio 3.- Comportamiento ético.....  | 21  |
| 2.7.4. Principio 4.- Respeto a los intereses de las partes interesadas.....                               | 21  |
| 2.7.5. Principio 5.- Respeto al principio de legalidad.....   | 21  |

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 2.7.6  | Principio 6.- Respeto a la norma internacional de comportamiento..... | 21 |
| 2.7.7. | Principio 7.- Respeto a los derechos humanos.....                     | 21 |
| 2.8.   | Materias Fundamentales de Responsabilidad Social.....                 | 21 |
| 2.8.1. | Gobernanza de la Organización.....                                    | 22 |
| 2.8.2. | Derechos Humanos.....   | 22 |
| 2.8.3. | Prácticas laborales.....  | 23 |
| 2.8.4. | Medio Ambiente .....  | 23 |
| 2.8.5. | Prácticas justas de operación.....                                    | 23 |
| 2.8.6. | Asuntos de consumidores.....  | 23 |
| 2.8.7. | Participación activa y desarrollo de la comunidad.....                | 23 |

### CAPÍTULO III

|                                      |   |    |
|--------------------------------------|---|----|
| METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN..... |   | 24 |
| 3.1.                                 | Tipo de estudio realizado.....  | 25 |
| 3.2.                                 | Métodos de la Investigación.....  | 25 |
| 3.2.1.                               | Método Inductivo.....   | 25 |
| 3.3.                                 | Población muestra.....  | 25 |
| 3.4.                                 | Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....                     | 25 |
| 3.4.1.                               | Observación directa.....  | 25 |
| 3.4.2.                               | Encuesta.....   | 25 |
| 3.5.                                 | Fuentes y técnicas de recolección de la información.....                      | 26 |
| 3.6.                                 | Tratamiento de la información.....  | 26 |
| 3.6.1                                | Procedimiento.....  | 26 |
| 3.7                                  | Contexto general de las Pymes en la ciudad de Macas.....                      | 26 |
| 3.8.                                 | Estudio Sectorial.....  | 28 |
| 3.8.1.                               | Las actividades empresariales más representativas en la ciudad de Macas ..... | 28 |
| 3.8.1.1.                             | La Muestra.....   | 28 |
| 3.8.1.2.                             | Sectores empresariales más importantes de la ciudad de Macas.....             | 29 |
| 3.9.                                 | Resultados.....   | 30 |
| 3.9.1.                               | Tabulación de la información.....   | 30 |
| 3.10.                                | Análisis general de los resultados de la investigación.....                   | 39 |

### CAPÍTULO IV

|  |   |    |
|--|---|----|
| PROPUESTA DEL MODELO DE GESTIÓN CON RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA PYMES DE LA CIUDAD DE MACAS..... |   | 41 |
| 4.1.   | Antecedentes.....   | 42 |
| 4.2.   | Propuesta de Modelo de Gestión con Responsabilidad Social Empresarial para las Pymes de la ciudad de Macas..... | 42 |
| 4.3.   | Etapas de la implementación del Modelo de Gestión con Responsabilidad Social.....                               | 43 |
| 4.3.1.   | Planificar.....   | 43 |
| 4.3.1.1  | Preparación.....  | 43 |
| 4.3.1.2.   | Diagnóstico.....  | 44 |
| 4.3.1.3.   | Planificación estratégica y operativa.....  | 45 |
| 4.3.2.   | Hacer.....  | 45 |

|          |   |    |
|----------|---|----|
| 4.3.2.1  | La implantación.....  | 46 |
| 4.3.2.2. | La comunicación.....  | 46 |
| 4.3.3.   | Verificar.....  | 46 |
| 4.3.4.   | Actuar.....   | 46 |
| 4.4.     | Identificación de los grupos de interés o stakeholders en las PYMES de la ciudad de Macas.....                      | 47 |
| 4.5.     | Algunos puntos de vista para la implementación de la responsabilidad social en las PYMES de la ciudad de Macas..... | 48 |
| 4.5.1.   | Nivel Interno.....  | 48 |
| 4.5.1.1. | La gestión del Talento Humano.....  | 48 |
| 4.5.1.2. | Higiene y Seguridad Ocupacional.....  | 49 |
| 4.5.2.   | Nivel Externo.....  | 49 |
| 4.5.2.1. | La gestión del impacto ambiental y los recursos naturales.....  | 49 |
| 4.5.2.2. | Relaciones con la comunidad.....  | 50 |
| 4.5.2.3. | Los proveedores.....  | 50 |
| 4.6.     | Propuestas de Indicadores de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial.....                                     | 51 |
| 4.6.1.   | Indicadores de Gestión en las Condiciones Laborales.....  | 51 |
| 4.6.2.   | Indicadores de Gestión en el Mercado Responsable.....   | 51 |
| 4.6.3.   | Indicadores de Gestión en la Protección del Medio Ambiente.....   | 51 |
| 4.6.4.   | Indicadores de Gestión en Inversión Social.....   | 52 |
| 4.6.5.   | Indicadores de Gestión en Valores y Principios Éticos.....  | 52 |
|          | CONCLUSIONES.....   | 56 |
|          | RECOMENDACIONES.....  | 58 |
|          | BIBLIOGRAFÍA.....   | 59 |
|          | ANEXOS.....   | 60 |



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|  |    |
|--|----|
| Gráfico 1: Los stakeholders en las pequeñas y medianas empresas.....                                   | 16 |
| Gráfico 2: Los 7 principios de la Responsabilidad Social Empresarial .....                             | 20 |
| Gráfico 3: Materias Fundamentales de Responsabilidad Social.....                                       | 22 |
| Gráfico 4: Sectores Empresariales .....  | 29 |
| Gráfico 5: Conocimiento de la RSE en la empresa. ....  | 30 |
| Gráfico 6: Prácticas de Responsabilidad Social desarrolladas por las Pymes de la ciudad de Macas. .... | 32 |
| Gráfico 7: Conocimiento del concepto de Stakeholders.....  | 33 |
| Gráfico 8: Motivación para realizar prácticas de RSE.....  | 33 |
| Gráfico 9: Identificación de los Stakeholders.....   | 34 |
| Gráfico 10: Visión de los Stakeholders. ....   | 35 |
| Gráfico 11: Existencia de departamentos de RSE. ....   | 36 |
| Gráfico 12: Conocimiento de la demanda de prácticas socialmente responsables. ....                     | 36 |
| Gráfico 13: Medición del impacto de actividades. ....  | 37 |
| Gráfico 14: Medición del impacto de actividades de RSE sobre los Stakeholders. ....                    | 38 |
| Gráfico 15: Posibilidad de utilizar un sistema de reporte de RSE.....                                  | 39 |
| Gráfico 16: Círculo de Deming.....   | 43 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1: Instrumentos de evaluación de la RSE.....  | 16 |
| Tabla 2: Esquema de la ISO 26000.....   | 19 |
| Tabla 3: Empresas de la ciudad de Macas.....  | 27 |
| Tabla 4: Sectores empresariales de Macas.....   | 29 |
| Tabla 5: Conocimiento de la RSE en la empresa.....  | 30 |
| Tabla 6: Prácticas desarrolladas.....   | 31 |
| Tabla 7: Conocimiento del Concepto de Stakeholders.....                                   | 32 |
| Tabla 8: Identificación de los Stakeholders.....  | 34 |
| Tabla 9: Visión de los Stakeholders.....  | 35 |
| Tabla 10: Existencia de departamento de RSE.....  | 35 |
| Tabla 11: Conocimiento de la demanda de prácticas socialmente responsables.....           | 36 |
| Tabla 12: Medición del impacto de actividades.....  | 37 |
| Tabla 13: Medición del impacto de actividades de RSE sobre los stakeholders.....          | 38 |
| Tabla 14: Posibilidad de utilizar un sistema de reporte RSE.....                          | 39 |
| Tabla 15: Identificación de los grupos de interés de las Pymes de la ciudad de Macas..... | 47 |
| Tabla 16: Indicadores de Gestión en Responsabilidad Social Empresarial.....               | 52 |

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de tesis incluye una propuesta de implementación de la RSE, en las PYMES de la ciudad de Macas cuyo objetivo es ofrecerles una herramienta de gestión que les permita conocer qué y cómo se debe hacer para aplicar la RSE.

El trabajo realizado se presenta en cuatro capítulos: en el primero se plantea el problema de la investigación, su justificación, los objetivos, que alcance tiene el proyecto y su hipótesis. En el segundo capítulo va el marco teórico en el cual se extrajo conceptos y aportes para conocer más de cerca la temática de estudio. En el tercero se plantea una metodología en la que se expone el tipo de estudio, métodos, técnicas de la investigación, población encuestada, técnicas e instrumentos para la recolección de información; en el cual se obtuvo resultados que permitieron conocer la realidad de las empresas de Macas respecto a la RSE; y,

Finalmente en el cuarto capítulo se realiza una propuesta para que se implemente un modelo de RSE en las empresas en mención; con esto se realizan las conclusiones y recomendaciones del proyecto.

**Palabras clave:** RSE, PYMES, grupos de interés, implementación, propuesta, ventaja competitiva.

## **ABSTRACT**

This thesis includes a proposal for implementation of CSR in SMEs in the city of Macas whose goal is to provide a management tool that allows them to know what to do and how to implement CSR.

The work is presented in four chapters: the first research problem, its justification, objectives, that is the extent of the project and its hypothesis arises. The second chapter goes the theoretical framework in which contributions to concepts and learns more about the topic of study was extracted. In the third a methodology in which the type of study, methods, research techniques, survey population, techniques and tools for the collection of information is exposed arises; in which results allowed to know the reality of companies on CSR Macas was obtained; and,

Finally, in the fourth chapter a proposal is made for a CSR model is implemented in the companies in question; with the conclusions and recommendations of this project are made.

**Keywords:** CSR, SMEs, stakeholders, implementation, proposal, competitive advantage.

## INTRODUCCIÓN

La apertura de los mercados y la globalización de estos han provocado cambios acelerados en aspectos tales como: Económico, político, social, tecnológico, Tics, etc. Los mismos que han obligado a las empresas a replantear su gestión hacia modelos que tiendan al desarrollo sostenible y sustentable y especialmente enfocados a un modelo de gestión con responsabilidad social corporativa, el mismo que se entiende como el compromiso que todos tenemos con la sociedad.

Desde hacía tres décadas aproximadamente todas las organizaciones se enfrentan a un mundo cada vez más competitivo, por ello es un desafío poner cambios de gestión estratégica, en una empresa que tiene que luchar activamente por alcanzar las metas propuestas junto con la realidad que se vive en el país.

Raufflet et al. (2012) Señala que la Responsabilidad Social Empresarial tuvo sus orígenes en el mundo académico en el año de 1953, pero también se puede afirmar que en los años ochenta es cuando comienza a aparecer con más fuerza la noción de responsabilidad social empresarial, de una manera más activa en el sector privado, ya que estas actividades se creía que eran de responsabilidad exclusiva de los gobiernos. Esta nueva visión renueva la concepción y la cultura que vive nuestra sociedad, dando mayor importancia a las prácticas sociales, económicas y ambientales, en el que los diferentes grupos de interés son el objetivo principal para la gestión y la toma de decisiones.

Así con el presente trabajo investigativo previo a la obtención de Magister en Gestión Empresarial y con la colaboración de las empresas más importantes de la ciudad de Macas, las mismas que pertenecen a diferentes sectores de la industria como: Agricultura, Ganadería y Pesca, Comercio al por menor, Construcción, Industria, Petróleo Y Minería, Servicios, Transporte y Logística, se diagnosticará la gestión de dichas empresas respecto a la aplicación de la RSE, a fin de establecer su importancia al constituirse en una herramienta de innovación dentro del desarrollo empresarial de estas organizaciones.

El presente trabajo incluye cuatro capítulos que se articulan e interrelacionan entre sí para llegar a resultados valerosos de acuerdo a los objetivos propuestos.

Bajo este contexto se desarrolla en primer lugar la Introducción a la Investigación en la que se plantea el problema de la investigación, su justificación, los objetivos, que alcance tiene el proyecto y su hipótesis.

En la segunda fase se desarrolla un marco teórico, mismo que contiene definiciones que permiten conocer más a fondo el tema objeto de la investigación.

En la tercera fase se plantea la metodología utilizada misma que se integra, por los métodos, técnicas y fuentes de investigación, el tratamiento que se le da a esta información, se determina la población a investigarse, o sea las 37 empresas más importantes de la ciudad de Macas, así se obtiene los resultados que se tabulan y analizan de tal manera de llegar a determinar técnicamente el nivel de conocimientos y el grado de aplicación de la RSE en las PYMES de la ciudad de Macas.

En la parte final se realiza una propuesta de aplicación de la RSE, en cinco dimensiones: público interno, clientes, proveedores, medio ambiente y comunidad, a cada una de las dimensiones se le plantean actividades que las empresas deben realizar para generar beneficios para sus grupos de interés, además se hace necesario medir y controlar el nivel de cumplimiento de la propuesta, por ello se plantea un modelo de gestión que permita lograr este propósito.

La propuesta de mejora queda establecida en base a lineamientos claros y documentados; que de realizarse su implementación bajo la dirección de la alta Gerencia de cada empresa, les permitirá, verse involucradas en un proceso de mejora continua, en donde se verán beneficiados todos sus grupos de interés.

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema.**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es en la actualidad uno de los temas que despierta mayor interés y, por este motivo, sometido a un intenso debate a escala internacional y en el seno de la Unión Europea. También en España y en los países de nuestro entorno, por no mencionar Latinoamérica y EE.UU., la RSE va adquiriendo una importancia progresiva y serias implicaciones proyectadas sobre accionistas, trabajadores, sindicatos, clientes, consumidores, proveedores, subcontratistas, entes territoriales y, en general, sobre el conjunto de partes involucradas en las relaciones de tipo diverso que entablan las empresas al desarrollar su actividad económica y productiva. No extraña por ello que la RSE, con influencias múltiples sobre campos muy variados y con un contenido eminentemente plural, está hoy en el punto de mira de economistas, sociólogos, filósofos, laboristas, mercantilistas, civilistas, organizaciones no gubernamentales y gobiernos; pero ante todo, y como no podía ser menos, de las propias empresas, en buena medida interesadas en impulsar estrategias orientadas a dar a conocer sus actuaciones, que ellas mismas califican de responsables, en todos los espacios en los que despliegan y expanden sus negocios.

Sin embargo aún no existe un paradigma de sistema en los países desarrollados, que se ajuste, objetivamente, a las necesidades que demandan las realidades económicas más generales de nuestros países, a no ser en determinados sectores productivos o en grandes empresas, muchas de ellas multinacionales. No obstante, es importante estudiar este sistema, ya que está basado en valores y principios éticos, que pueden promover el cumplimiento de los acuerdos internacionales y de las legislaciones de los diferentes países respecto a la satisfacción de necesidades de los diferentes grupos de interés

Aunque todas las empresas de forma inmediata no tienen la capacidad de enfrentar y cumplir con todas las responsabilidades que incluye este tipo de comportamiento, esto no puede ser impedimento para no implantar esta nueva estrategia basada en valores humanos y principios éticos, ya que toda la información actual, promueve que la sustentabilidad futura de las empresas dependerá en gran medida de esta actuación, que hasta hace unos años podía calificarse de utópica.

En nuestro país, existe abundante material y construcción alrededor del concepto de la Responsabilidad Social, sin embargo, también es evidente que toda la literatura sobre el tema se origina en la administración y la gestión estratégica de actividades llamadas "socialmente responsables".



Parece ser, entonces, que una concepción de Responsabilidad Social Estratégica –cómo se entiende actualmente en la mayoría de los casos- no es suficiente para, por un lado, entender y explicar la realidad social de las organizaciones, y, por otro lado, conciliar la necesidad de establecer una sociedad más justa y unos intereses de mercado sociales y económicos importantes para las organizaciones.

Actualmente para las pequeñas y medianas empresas nacionales la implementación de la Responsabilidad Social y Empresarial es un desafío. Ya que de esta depende mucho su reputación, competitividad y los impactos ambientales, económicos y sociales.

Bajo este contexto, en la ciudad de Macas de la provincia de Morona Santiago, Las empresas parece no estar implementando programas de responsabilidad social que tengan impactos sociales de largo plazo interesante, o no implementan ningún programa de responsabilidad social. En algunos casos parece ser que la perspectiva que bajo la cual se adoptan programas de responsabilidad social no permite tener un desempeño social corporativo sobresaliente.

Siendo la Responsabilidad Social Empresarial un factor de gran influencia en el desarrollo y crecimiento de las organizaciones del sector, las mismas no cuentan con un documento de Responsabilidad Social y Empresarial que le permita implementar estas prácticas y gestionarlas para obtener grandes y mejores resultados tanto económicos como sociales.

En este sentido, el aporte que pretende ofrecer este proyecto de investigación está orientado a la construcción y fundamentación teórica de una concepción alternativa de Responsabilidad Social, construida a partir de la identificación de los factores de éxito diferenciadores y de elementos de una teoría crítica que permitan a las empresas obtener mejores resultados en su desempeño social. Concretamente se pretenden responder las siguientes preguntas:

¿Cuáles son las prácticas empresariales actuales en la ciudad de Macas con respecto a la Responsabilidad Social?

¿Cuáles son los factores que influyen en el desempeño de las empresas con mejores resultados en sus prácticas de responsabilidad social?

¿Qué elementos o dimensiones se pueden derivar de la teoría crítica para ayudar a fundamentar un concepto alternativo de Responsabilidad Social?

¿Es posible contrastar las prácticas empresariales actuales de la ciudad de Macas, con respecto a la Responsabilidad Social?

Estas preguntas de investigación dan cuenta de una marcada inclinación hacia los problemas sociales, así como de un interés crítico sobre la realidad actual de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Macas.

## **1.2. Justificación.**

La justificación para la presentación de esta propuesta de investigación se fundamentó en la necesidad de entender de manera más amplia y profunda las realidades sociales y organizacionales de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Macas. Igualmente, es incuestionable que identificando herramientas de análisis más idóneas repercutió en una concienciación, socialización y la transmisión de conocimiento que en últimas puedan llegar a mejorar el impacto de las prácticas organizacionales en los distintos grupos de interés, lo que dio como resultado que con la aplicación del modelo de las RSE en la empresas de la ciudad de Macas va a dar un mejor nivel de vida y mejores condiciones generales para los distintos stakeholders ( grupos de interés), incluyendo a las organizaciones.

## **1.3. Objetivos.**

### **1.3.1. Objetivo General.**

Realizar un estudio sobre la Responsabilidad Social Empresarial en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Macas, provincia de Morona Santiago, para generar un aporte importante a la creación de desarrollo humano sustentable, obteniendo de esta forma numerosos beneficios empresariales.

### **1.3.2. Objetivos Específicos.**

- Identificar cuál es la realidad organizacional de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Macas (prácticas empresariales) con respecto a la Responsabilidad Social Empresarial.
- Dar a conocer los beneficios que brinda la Responsabilidad Social y Empresarial.
- Presentar un modelo para la implementación de Responsabilidad Social y Empresarial en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Macas

#### **1.4. Alcance.**

La propuesta del presente trabajo servirá para la aplicación de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Macas de la Provincia de Morona Santiago.

#### **1.5. Hipótesis de trabajo.**

El desempeño social de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Macas, ha ayudado e influenciado al desarrollo sostenible del sector

El universo de empresas estudiadas desarrolla una estrategia en relación a la manera cómo definen su política social. Una parte define proactivamente lo que hará en el campo social, una segunda parte es pasiva, es decir, espera que le toquen la puerta para responder; y, una tercera parte se mueve entre ambas.

**CAPITULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## 2.1. La Responsabilidad Social Empresarial.

Según el Centro Mexicano para la filantropía - CEMEFI – 2002 citado en Gallo (2008) en el documento La responsabilidad social empresarial, hacia un modelo de gestión sostenible y responsable define al RSE como:

“Es cumplir integralmente con la finalidad de la empresa en sus dimensiones económica, social y ambiental en sus contextos interno y externo” “Por ello se trata de una acción responsable integral que se da fundamentalmente en función de cuatro líneas estratégicas de competencia: ética empresarial, calidad de vida, vinculación y compromiso con la comunidad y su desarrollo y cuidado y preservación del medio ambiente. Una empresa socialmente responsable es aquella que, además de ofrecer productos y servicio de calidad, genera utilidades y empleos y paga impuestos, desafía su creatividad para identificar los problemas que aquejan a su comunidad y propone alternativas para su solución”. “Es un modelo de trabajo y organización que permite retribuir a la sociedad lo que la empresa toma de ella”. “Es la forma de hacer negocios de manera sustentable” (p. 6)

Recuperado de:

[http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/rse/334\\_as\\_fomenta\\_contribuir.pdf](http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/rse/334_as_fomenta_contribuir.pdf).

15/abril/2014.

Bajo esta perspectiva la Responsabilidad Social Empresarial conocida con sus siglas (RSE) ha tomado posesión en varios extractos de la sociedad como: empresas, organizaciones no gubernamentales (ONGs.), gobiernos, universidades y establecimientos educativos. Una idea que como resultado de este posicionamiento es la realización de una multitud y diversificación de acciones por parte de las empresas que, con ayuda de la sociedad civil, universidades u organismos internacionales promuevan prácticas de RSE en su cadena de valor en la que se incorpora perfectamente la tres dimensiones de la sostenibilidad: social, económica y medioambiental.

Para alcanzar una adecuada implementación de un modelo de empresa socialmente responsable es necesario trabajar con los distintos grupos de interés (stakeholders), buscando mejorar las relaciones y reducir su impacto ambiental. De tal forma la RSE no deja de ser solo un medio para lograr un mejor desarrollo sustentable, también es un promotor del desarrollo humano. Siendo los stakeholders el centro de atención para la gestión de la RSE.

La RSE propone una misma idea en la implementación de este nuevo modelo de gestión en las diferentes empresas, ya que pueden existir varias definiciones, pero su contexto en la aplicación lleva a cabo acciones orientadas hacia un desarrollo sustentable y sostenible en donde la rendición de cuentas hacia la colectividad sea: transparente, amplia y pública. De lo anteriormente manifestado se puede acotar que la Responsabilidad Social y Empresarial se apunta a la forma en que la organización integra los intereses sociales fundamentales con sus sistemas propios de su actividad como empresa.

Además se puede mencionar que la RSE, está cambiando la forma de pensar y por tanto la manera de actuar respecto de la gestión de las empresas, cuyas iniciativas tienden a generar valor en términos económicos, sociales y ambientales; sin embargo aún no se tiene claro la importancia que significa tal aplicación, por ello es necesario establecer propuestas metodológicas y técnicas que permitan un mejor acercamiento al tema y además que se cree conciencia frente a estos requerimientos, de tal manera que salvaguardemos los intereses de generaciones presentes y futuras.

## **2.2. Definición de Pyme Familiar.**

Se consideran empresas familiares a las sociedades que están conformadas por un grupo de familia la misma que administra, controla, direcciona, y ejecuta sus acciones, traspasando barreras de preferencias para tener una superación económica que vaya en beneficio de todos los interesados internos y externos a la empresa.

De este modo se acepta que una organización controlada por la familia sea una empresa familiar, en donde dos o más miembros trabajan activamente y dedican su tiempo en su totalidad o en parte a trabajar con dedicación y esmero por sacar adelante la empresa ya sea como jefes, directivos, o subordinados de la organización, sin importar mucho su jerarquía organizacional. Su esfuerzo hará que vaya a próximas generaciones como señal de transmisión exitosa de generación en generación, como testimonio de una práctica de valores de la familia en la empresa.

De lo anotado de puede hacer mención que las empresas familiares, representan un papel fundamental en el desarrollo socioeconómico, por ello sería de gran importancia que las mismas sean administradas por personas que enfoquen sus esfuerzos no solo en la búsqueda de objetivos organizacionales sino también en el cuidado de su entorno y de todos sus grupos de interés. Es importante anotar también que los gobiernos deben apoyar las iniciativas de este tipo de emprendimiento a través de un financiamiento adecuado y

capacitación permanente, de manera que las empresas en mención tengan una mayor capacidad financiera y de su talento humano y con ello encuentren un mejor rumbo hacia el mejoramiento continuo y el desarrollo sostenible.

### **2.3. Definición de Pymes en el Ecuador.**

En el Ecuador existen empresas públicas y privadas. Las empresas públicas generan una rentabilidad social, las empresas privadas buscan una rentabilidad económica la misma que debe ser sustentable y sostenible en el tiempo, estas últimas pueden clasificarse según: el número de trabajadores, las ventas que generan, y el valor de los activos totales.

La (Secretaría general de la Comunidad Andina, 2005, p. 3), en la Segunda Reunión Técnica del Estatuto Andino PYME celebrada el 29 y 30 de marzo en Puerto Ordaz – Venezuela, establecieron la siguiente clasificación según el número de empleados:

- Microempresa: De 1 a 10 empleados
- Pequeña empresa: De 11 hasta 50 empleados
- Mediana empresa: De 51 hasta 200 empleados
- Grande empresa: De 200 a más empleados

Por Otro lado el Servicio de Rentas Internas define a las PYMES como:

“El conjunto de pequeñas y medianas empresas que de acuerdo a su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores, y su nivel de producción o activos presentan características propias de este tipo de entidades económicas. Por lo general en nuestro país las pequeñas y medianas empresas que se han formado realizan diferentes tipos de actividades económicas entre las que destacamos las siguientes:

Comercio al por mayor y al por menor, Agricultura, silvicultura y pesca, Industrias manufactureras, Construcción, Transporte, almacenamiento, y comunicaciones, Bienes inmuebles y servicios prestados a las empresas, Servicios comunales, sociales y personales.

Recuperado de:

<http://www.sri.gob.ec/de/32.15/Abril/2014>

### **2.3.1. Etapas para la Implementación de la Responsabilidad Social como modelo de Gestión Empresarial.**

Viteri, J. & Jácome, M. (2011) señalan que las etapas para implementar un modelo de gestión con Responsabilidad Social Empresarial son: planificación, implementación de medidas, control y seguimiento y evaluación.

### **2.3.2. La planificación.**

La planificación es el proceso que permite construir un puente entre la situación actual (diagnóstico de la situación actual) que significa ¿dónde estamos ahora? y el futuro deseado (plan estratégico) que no es otra cosa que plantearse las siguientes preguntas: ¿a dónde queremos ir, qué vamos a hacer y cómo lo vamos a hacer?

En esta etapa se establece la filosofía empresarial a través de la misión, visión y valores empresariales, se realiza un análisis de la situación interna (micro ambiente) y externa (macro ambiente), se determinan los objetivos estratégicos, las estrategias a seguir para lograr los objetivos y se elabora el plan de acción.

- **La misión:** Es la razón de ser de la empresa y se realiza la declaración contestando a las siguientes preguntas: ¿cuáles son los valores corporativos? ¿quiénes son los clientes? ¿cuál es su prioridad? ¿cuáles son los deberes y derechos de los colaboradores? ¿cuáles son los objetivos organizacionales? ¿cuál es su responsabilidad como ciudadano corporativo, responsabilidad social? ¿cuáles sus productos y mercados? ¿para qué existe la empresa? ¿cuál es su negocio?
  
- **La visión:** Es ver como la empresa estará en el futuro (tres a cinco años) y debe ser: breve, fácil de captar y recordar, inspira y plantea retos para el futuro, es creíble y consistente con los valores corporativos y la misión, sirve como punto de consenso entre todos los grupos interesados, muestra la esencia de lo que debe llegar a ser la empresa, permite flexibilidad, permite creatividad en su ejecución.



- **Análisis interno o del micro ambiente:** consiste en analizar las capacidades: directiva, competitiva, financiera, tecnológica, talento humano, entre otras, que en forma positiva o negativa intervienen en la gestión empresarial.
- **Análisis externo o del macro ambiente:** se realiza el análisis de los factores externos a la empresa tales como: económicos, políticos, sociales, tecnológicos, competitivos, geográficos, demográficos, medio ambiente, entre otros, y sobre los cuales la empresa no tiene ningún poder de decisión para modificarlos.

Una vez identificados las fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas, se construye la matriz FODA; y, a partir de esta se determinan los objetivos estratégicos y las estrategias que nos guiarán para lograr los objetivos estratégicos.

- **Plan de acción:** Consiste en señalar en forma detallada las actividades que se deben realizar según lo establecido en las estrategias, los responsables, las fechas de inicio y fin de cada actividad, los recursos, las metas y los indicadores de gestión.

### **2.3.3. Implementación de medidas.**

Consiste en la implementación y ejecución del plan de acción realizado en la etapa de planificación.

### **2.3.4. Control y Seguimiento.**

Esta etapa consiste en verificar que los resultados planificados concuerden con los resultados obtenidos, para realizar este proceso existen algunas herramientas o técnicas como son: los indicadores de gestión, auditorías administrativas y el balance score card.

### **2.3.5. Evaluación.**

En esta etapa se analiza los resultados obtenidos, se determinan no conformidades o desviaciones de los resultados obtenidos, con la finalidad de proponer planes de mejora.

## 2.4. Los stakeholders en las pequeñas y medianas empresas.

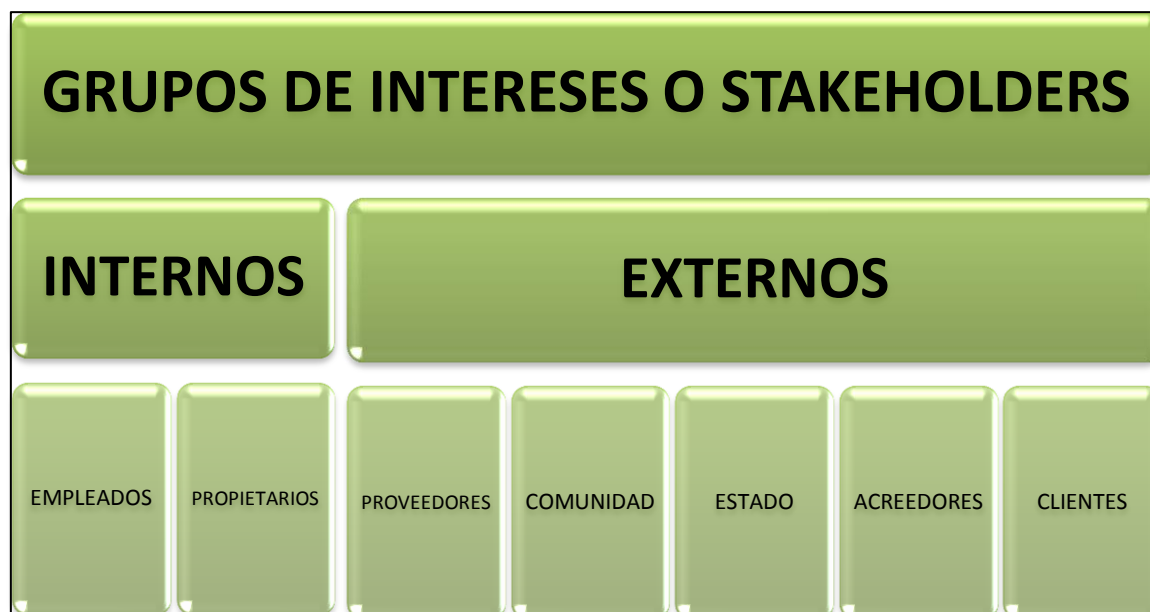


Gráfico 1: Los stakeholders en las pequeñas y medianas empresas  
Elaborado por: El Autor

En el gráfico se puede observar claramente los grupos de interés que se relacionan con las pequeñas y medianas empresas, siendo estos un elemento esencial en la planificación estratégica.

## 2.5. Instrumentos de evaluación de la RSE.

Tabla 1: Instrumentos de evaluación de la RSE

| Nivel de alcance | Características instrumentos | Grupos que participaron en su desarrollo | Objetivo  | Enfoque   |
|------------------|------------------------------|--|---|---|
| Principios       | Pacto Mundial                | Organización de las Naciones Unidas      | Facilitar la alineación de las políticas y prácticas corporativas con los valores éticos que promueven los derechos humanos, la RSE y la sustentabilidad. | Derechos humanos, condiciones laborales y medio ambiente.   |
|                  | Directrices de la OCDE       | OCDE                                     | Asegurar que las multinacionales operen en armonía con las políticas de los países, así como con las expectativas de la sociedad.                         | Transparencia en la gestión empresarial. Promueve el combate a la corrupción, la protección de los intereses de los |

|              |                                    |  |  |  |
|--------------|------------------------------------|--|--|--|
|              |                                    |  |  | consumidores, el uso responsable de la ciencia y tecnología, la competencia justa y el cumplimiento de las leyes.                |
|              | Principios CERES                   | Coalición de Economías Ambientales e Responsables (formada por inversionistas, fundaciones, sindicatos y grupos de interés sin fines de lucro).            | Promover que las compañías reporten de forma periódica los resultados de su gestión ambiental.   | Ambiental  |
| Instrumentos | GRI                                | Organizaciones sin fines de lucro ambientalmente responsables (CERES), el Instituto Tellus, con apoyo del Programa Ambiental de las Naciones Unidas (UNEP) | Elaborar reportes sobre sustentabilidad como una actividad cotidiana y que éstos sean comparables entre empresas, como lo son los reportes financieros.                          | Económico, ambiental y social.   |
|              | Estándares de Aseguramiento AA1000 | Iniciativa internacional promovida por AccountAbility. (Participan muchos grupos de interés).  | Promover la rendición de cuentas de las organizaciones. Apoya el desarrollo sustentable a través de asegurar la calidad de la contabilidad no financiera, auditorías e informes. | Proveer de información oportuna y confiable relacionada con el desempeño de la compañía.   |
|              | ISO 26000                          | Expertos que colaboraron con los grupos de consumidores, los representantes gubernamentales y las organizaciones no gubernamentales.                       | Proporcionar una guía sobre los principios de la RSE. Así como en temas y aspectos importantes relacionados con la RSE y las formas de implementarla en las organizaciones.      | Principios de RSE, reconocimiento y compromiso de los grupos de interés, recomendaciones sobre aspectos fundamentales de la RSE. |
| Indicadores  | ETHOS                              | Instituto Ethos de Empresa y Responsabilidad Social.   | Evaluar la gestión de las empresas en lo que se refiere a la incorporación de prácticas de RSE, a la planificación de  | Valores, transparencia y gobernanza, público interno,  |

|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
|  |  |  | estrategias y a su desempeño general.  | medio ambiente, proveedores, consumidores y clientes, comunidad, gobierno y sociedad.   |
|  | SA8000                                   | Responsabilidad Social Internacional (participaron distintos grupos de interés). | Proveer un consenso internacional acerca de estándares de distribuidores, compañías, proveedores y otras organizaciones para mantener condiciones de trabajo decentes a lo largo de toda la cadena de valor. | Justicia social, derechos de los trabajadores.  |
|  | Norma Mexicana de Responsabilidad Social | Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (multisectorial)             | Proporciona asistencia a las organizaciones que deseen implementar o mejorar un sistema de gestión de RSE.   | Valores éticos, beneficio mutuo con los grupos de interés, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de un sistema para la gestión de la RSE y mejorar continua. |

Fuente: Raufflet et al (2012) Responsabilidad Social Empresarial  
Elaborado por: El Autor.

## 2.6. La Norma ISO 26000:2010.

La problemática del calentamiento global y la falta de ética en la gestión de las empresas a nivel mundial han obligado a las organizaciones internacionales entre ellas a la International Organization for Standardization (Organización Internacional para la Estandarización) a generar normas y reglas que permitan gestionar las instituciones con responsabilidad social. Este tema cada día toma mayor conciencia e interés entre los empresarios y líderes mundiales, por la necesidad de contar con empresas sustentables y sostenibles.

La norma ISO 26000:2010, es una herramienta que permitirá a las empresas medir el impacto de su gestión en los aspectos: económicos, sociales y ambientales. Esta norma proporciona los Principios y Materias Fundamentales de Responsabilidad Social que guían a las instituciones sean estas públicas o privadas a tener un comportamiento socialmente responsable.

Tabla 2: Esquema de la ISO 26000

| <b>Título del capítulo</b>  | <b>Número del capítulo</b> | <b>Descripción de los contenidos del capítulo</b>   |
|---|----------------------------|---|
| Objeto y campo de aplicación  | Capítulo 1                 | Define el objeto y campo de aplicación de esta Norma Internacional e identifica ciertas limitaciones y exclusiones.   |
| Términos y definiciones   | Capítulo 2                 | Identifica y proporciona el significado de los términos clave que son de importancia fundamental para comprender la responsabilidad social y para el uso de esta Norma Internacional.   |
| Comprender la responsabilidad social  | Capítulo 3                 | Describe los factores importantes y las condiciones que han influido en el desarrollo de la responsabilidad social y que continúan afectando su naturaleza y práctica. Además, describe el propio concepto de responsabilidad social, lo que significa y cómo se aplica a las organizaciones. El capítulo incluye orientación para las pequeñas y medianas organizaciones sobre el uso de esta Norma Internacional.   |
| Principios de la responsabilidad social   | Capítulo 4                 | Introduce y explica los principios de la responsabilidad social.  |
| Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas         | Capítulo 5                 | Aborda dos prácticas de responsabilidad social: el reconocimiento por parte de una organización de su responsabilidad social; y la identificación y el involucramiento con sus partes interesadas. Proporciona orientación sobre la relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad, sobre el reconocimiento de las materias fundamentales y los asuntos de responsabilidad social y sobre la esfera de influencia de una organización.   |
| Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social                    | Capítulo 6                 | Explica las materias fundamentales relacionadas con la responsabilidad social y sus asuntos asociados. Para cada materia fundamental, se proporciona información sobre su alcance, su relación con la responsabilidad social, los principios, las consideraciones relacionadas, las acciones y expectativas relacionadas.   |
| Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización | Capítulo 7                 | Proporciona orientación sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social en una organización. Incluye orientaciones relacionadas con: la comprensión de la responsabilidad social de una organización, la integración de la responsabilidad social en toda la organización, la comunicación relativa a la responsabilidad social, el incremento de la credibilidad de una organización con respecto a la responsabilidad social, la revisión del progreso y la mejora del desempeño y la evaluación de iniciativas voluntarias en responsabilidad social. |
| Ejemplos de iniciativas voluntarias y herramientas para la responsabilidad social     | Anexo A                    | Presenta un listado no-exhaustivo de iniciativas y herramientas voluntarias relacionadas con la responsabilidad social, que abordan aspectos de una o más materias fundamentales o de la integración de la responsabilidad social en toda la organización.  |
| Abreviaturas  | Anexo B                    | Contiene las abreviaturas utilizadas en esta Norma Internacional.   |
| Bibliografía  |                            | Incluye referencias a instrumentos internacionales reconocidos y Normas ISO que se referencian en el cuerpo de esta Norma Internacional como fuente de consulta.  |

Fuente: Norma ISO 26000: 2010

## 2.7. Principios de la Responsabilidad Social Empresarial.

La nueva norma ISO 2600:2010, Responsabilidad social, establece 7 principios que las empresas deben cumplir en el marco de la gestión con responsabilidad social empresarial.



Gráfico 2: Los 7 principios de la Responsabilidad Social Empresarial

Fuente: Norma ISO 26000: 2010

Elaborado por: El Autor

### 2.7.1. Principio 1.- Rendición de cuentas.

Las empresas que aplican un modelo de gestión con responsabilidad social empresarial están obligadas a rendir cuentas de los resultados en las tres dimensiones: social, económico y ambiental así como presentar planes de contingencia en el caso de aparecer situaciones negativas que afecten a las partes interesadas.

### 2.7.2. Principio 2.- Transparencia.

Este principio se refiere a que la información que las empresas deben presentar a la colectividad debe ser transparente. Clara, precisa y completa sobre las políticas, decisiones

y actividades que realizan incluyendo sus impactos presentes y futuros hacia la sociedad y medio ambiente.

#### **2.7.3. Principio 3.- Comportamiento ético.**

Consiste en el compromiso que presentan las organizaciones con los grupos de interés (stakeholders) basándose en una cultura y filosofía empresarial con valores, tales como: honestidad, equidad e integridad.

#### **2.7.4. Principio 4.- Respeto a los intereses de las partes interesadas.**

La empresa debe respetar los intereses de las partes interesadas que giran alrededor del modelo de negocio, intereses que no siempre son coherentes con las expectativas de la sociedad.

#### **2.7.5. Principio 5.- Respeto al principio de legalidad.**

Consiste en la obligación que tienen las empresas de hacer cumplir, así como de su cumplimiento, de las normas, reglamentos vigentes. El principio de legalidad se refiere a la supremacía del derecho y que las normas están sobre el poder.

#### **2.7.6. Principio 6.- Respeto a la norma internacional de comportamiento.**

Las empresas están obligadas al cumplimiento de las normas internacionales de comportamiento y evitar la complicidad de actividades negativas con otras organizaciones que vayan en contra de las normativas

#### **2.7.7. Principio 7.- Respeto a los derechos humanos.**

Los derechos humanos deben estar presentes en las empresas como factor fundamental de su accionar promoviendo el respeto y la inclusión social.

### **2.8. Materias Fundamentales de Responsabilidad Social.**

La Norma ISO 26000:2010, en este apartado permite conocer la relación que existe entre las materias fundamentales y la responsabilidad social. “Para cada materia fundamental se proporciona información sobre su alcance, su relación con la responsabilidad social, los principios y las consideraciones relacionadas y las acciones y expectativas relacionadas” (p. viii) señalando como materias fundamentales de responsabilidad social las siguientes:

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



Gráfico 3: Materias Fundamentales de Responsabilidad Social  
 Fuente: Norma ISO 26000: 2010  
 Elaborado por: Modificado por El Autor

### **2.8.1. Gobernanza de la Organización.**

La Gobernanza de la Organización tiene que ver con la forma en que las empresas están organizadas y toman decisiones para alcanzar sus objetivos, estos sistemas de gobernanza pueden ser formales o informales y varían dependiendo del tamaño y tipo de organización, ya sean estas empresas públicas o privadas, grandes, medianas o pequeñas y del medio en el que desarrollan sus actividades.

### **2.8.2. Derechos Humanos.**

En este apartado la Norma se refiere a los derechos básicos que le asisten a todas las personas, a todo ser humano, y clasifica en dos categorías: la primera categoría se refiere a



los derechos civiles y políticos y la segunda tiene relación con los derechos económicos, sociales y culturales.

### **2.8.3. Prácticas laborales.**

Las prácticas laborales se refieren a todas las políticas y prácticas que la empresa debería implementar para normar y realizar el trabajo dentro o fuera de la organización, incluido el trabajo subcontratado.

### **2.8.4. Medio Ambiente.**

Esta materia fundamental permite analizar el impacto que tienen las decisiones y actividades que realizan las empresas sobre el medio ambiente y sus implicaciones en lo económico, social y ambiental.

### **2.8.5. Prácticas justas de operación.**

Las prácticas justas de operación se refieren a la conducta ética que deben adoptar las empresas en cada una de las transacciones y operaciones que realizan con los grupos interesados.

### **2.8.6. Asuntos de consumidores.**

La Norma ISO 26000:2010, menciona que: “Los asuntos de consumidores relativos a la responsabilidad social están relacionados, entre otros temas, con las prácticas justas de *marketing*, la protección de la salud y la seguridad, el consumo sostenible, la resolución de controversias y la compensación, la protección de la privacidad y de los datos, el acceso a productos y servicios esenciales, el tratamiento de las necesidades de los consumidores vulnerables y desfavorecidos y la educación, entre otros temas” (p.57)

### **2.8.7. Participación activa y desarrollo de la comunidad.**

Es la actividad fundamental que las organizaciones deberían realizar para contribuir al desarrollo de la comunidad.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Tipo de estudio realizado.**

El tipo de estudio utilizado para realizar la presente investigación fue el descriptivo, el mismo que permitió identificar los elementos y características del problema de investigación, identificando sus actitudes, creencias, comportamientos sociales y formas de pensar de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Macas, en relación con la organización y gestión empresarial con responsabilidad social.

### **3.2. Métodos de la Investigación.**

#### **3.2.1. Método Inductivo.**

Se inició con el análisis de datos y hechos particulares observados, para llegar a conclusiones que conllevaron a conocimientos generales, los mismos que permitieron la estructura de la idea a defender y que a la vez ayuda a argumentar la propuesta final.

### **3.3. Población muestra.**

La población objeto de estudio la constituye las empresas más importantes de la ciudad de Macas que suman un total de 37. (Ver anexo 2).

### **3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.**

#### **3.4.1. Observación directa.**

Para el desarrollo del presente estudio investigativo se aplicó la observación directa debido a que se pone en contacto personalmente con los dueños y/o administradores de las empresas en estudio.

#### **3.4.2. Encuesta.**

La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario (Anexo No. 1).

Permitió recopilar la información suficiente sobre la responsabilidad social de 37 empresas más importantes de la ciudad de Macas.

### **3.5. Fuentes y técnicas de recolección de la información.**

Para el desarrollo del presente trabajo de tesis, se utilizó una investigación exploratoria basada en fuentes secundarias, recurriendo a libros, revistas y páginas de internet, para obtener datos e información relacionados con la Responsabilidad Social y Empresarial, y que además permitió estructurar el marco teórico.

Como fuentes primarias se utilizó la técnica de la observación directa y la encuesta aplicada a las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Macas, consiguiendo de esta manera información que permite proponer un modelo que podrá ser aplicado provechosamente en las Pymes del sector.

### **3.6. Tratamiento de la información.**

#### **3.6.1. Procedimiento.**

- a) Discriminación y procesamiento de la información recabada en la observación directa y la encuesta.
- b) Tabulación de la encuestas
- c) Gráficos de los resultados de las encuestas
- d) Análisis e interpretación de la información.

### **3.7. Contexto general de las Pymes en la ciudad de Macas.**

En la ciudad de Macas se ha desarrollado un estudio sobre la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en las pequeñas empresas, pero no se ha encontrado ninguna empresa que tenga una conceptualización apropiada de las RSE, ya que es una idea nueva que se trata de implementar para mejorar la calidad de vida de los grupos de interés por parte de las organizaciones como estrategia para alcanzar el desarrollo sostenible y sustentable para el desarrollo social, económico y ambiental. Al contar con esta carencia de Responsabilidad Social y desconocimiento de esta aplicación se ha considerado que es necesario establecer un modelo de gestión con responsabilidad social empresarial para que las Pymes de la ciudad de Macas hagan conciencia y apliquen, ya que ayudará a mejorar el entorno social y la calidad de vida de los stakeholders.

Para determinar la acción de las empresas con responsabilidad social se aplicó un cuestionario a 37empresas de la ciudad de Macas.

Tabla 3: Empresas de la ciudad de Macas

| No. | Nombre<br>(Razón Social)                                 | Actividad   |
|-----|--|---|
| 1   | ORIENTRAVEL CIA LTDA.                                    | ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO   |
| 2   | COMPAÑÍA TRUJAMA S.A                                     | TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS   |
| 3   | JAIME LITUMA CONSTRUCCIONES & COMERCIO CIA. LTDA.        | EXTRACCIÓN – EXPLOTACIÓN DE MATERIALES PÉTREOS  |
| 4   | CONSTRUCTORA VIAYCON CIA. LTDA.                          | CONSTRUCCIÓN  |
| 5   | INCUBADORA MACAS SILVA, INCUMAC'S CIA. LTDA.             | PRODUCCIÓN, CRÍA Y COMERCIALIZACIÓN DE POLLOS BEBÉ  |
| 6   | FUNDACIÓN CHANKUAP "RECURSOS PARA EL FUTURO"             | PRESTACIÓN DE RECURSOS DE DESARROLLO INTEGRAL SOCIAL, PRODUCTIVO, DE TRANSFORMACIÓN Y DE COMERCIALIZACIÓN |
| 7   | SUELOS SANGAY CIA. LTDA                                  | ACTIVIDADES PROFESIONALES, CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS.  |
| 8   | MADERARIAS CIA. LTDA.                                    | INDUSTRIAS MANUFACTURERAS.  |
| 9   | MORONACAR S.A.   | ACTIVIDADES INMOBILIARIAS.  |
| 10  | DESARROLLO DEL MUNDO GLOBAL GLOBALDEMUN CIA. LTDA.       | EXPLOTACIÓN DE MINAS Y CANTERAS.  |
| 11  | CONSTRUCTORA JIMENEZ& ASOCIADOS LTDA.                    | CONSTRUCCIÓN  |
| 12  | ETFRABEN CIA LTDA.                                       | ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO.  |
| 13  | AMIKIUR CIA LTDA.  | ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO.  |
| 14  | ARJACORP CIA LTDA.                                       | CONSTRUCCIÓN  |
| 15  | COSMONTE ORIENTAL CIA LTDA.                              | ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO.  |
| 16  | CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA KILAMO CIA LTDA.             | CONSTRUCCION  |
| 17  | CONSTRUCTORA MACAS ESMERALDA ORIENTAL COSMERAL CIA LTDA. | CONSTRUCCIÓN  |
| 18  | CAMPOVERDE PESANTEZ DISTRIBUCIONES CAPEDI CIA LTDA.      | ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO   |
| 19  | COMPAÑIA CHUNGATA SAGUAY S.A                             | TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO   |
| 20  | DISALFRA CIA LTDA.                                       | COMERCIO AL POR MENOR DIVERSO   |
| 21  | DISTRIJIR CIA LTDA.                                      | COMERCIO AL POR MENOR DIVERSO   |
| 22  | FERRI DISTRIBUCIONES JARA QUICHIMBO CIA LTDA.            | PRODUCTOS DE FERRETERÍA Y AFINES  |
| 23  | AEROTAISHA CIA LTDA.                                     | TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS   |
| 24  | AEROSANGAY SERVICIOS AEROS DEL ORIENTE CIA LTDA.         | TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS   |
| 25  | COMPAÑIA AUTOCARGO KIRUBA CIA. LTDA.                     | TRANSPORTE DE CARGA   |
| 26  | COMPAÑIA DE CARGA PESADA SUAREZ BERMEO S.A               | TRANSPORTE DE CARGA   |
| 27  | COMPANIA DE TRANSPORTE                                   | TRANSPORTE Y ALMACENAMIENT  |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    | CRIGUA S.A   |  |
| 28 | ORIENT COURIER CIA LTDA                                | ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO. |
| 29 | INMOBILIARIA SALGOSAREALTY CIA LTD                     | CONSTRUCCION   |
| 30 | A & M CONSULTORA INTEGRAL AMCONSIL CIA LTDA.           | ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO. |
| 31 | JEH DESARROLLO INTEGRAL DE SERVICIOS EMPRESARIALES S.A | ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO  |
| 32 | DEISERGA   | CONSTRUCCIÓN   |
| 33 | TAXIS CASACUENVE COMPAÑIA LTDA                         | TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJERS                     |
| 34 | AGENCIA DE TURISMO MACAS ADVENTURE CIA LTDA.           | ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO. |
| 35 | COMPAÑIA JHACRISMOL CIA LTDA.                          | CONSTRUCCIÓN   |
| 36 | MACSEPRI CIA LTDA.                                     | ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO. |
| 37 | VOURAT AGENCIA DE VIAJES CIA LTDA.                     | ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO. |

Fuente: investigación de campo  
Elaborado por: El Autor.

### **3.8. Estudio Sectorial.**

#### **3.8.1. Las actividades empresariales más representativas en la ciudad de Macas.**

##### **3.8.1.1. La Muestra.**

Para determinar la configuración de las actividades empresariales de la ciudad de Macas, se cuenta con una muestra representada por las empresas más importantes. En este Informe económico, financiero de la empresa Macabea se presenta una perspectiva de las actividades empresariales desde un ámbito agregado y posteriormente se ofrece un detalle mayor de cada uno de los sectores más representativos de la economía empresarial de Macas.

Las empresas que se identifican en este estudio, representan las más importantes de la ciudad de Macas, cuya facturación excedió de 150.000 Dólares en 2013 y que cumplen con sus obligaciones registrales. Una característica común es que son sociedades.

La estrategia empresarial exige la adaptación constante a la dinámica del entorno. Como consecuencia, muchas empresas cambian progresivamente su actividad, en algunos casos a través de la diversificación, en otros lanzando nuevas líneas de productos o servicios. En definitiva, las clasificaciones empresariales resultan razonablemente precisas, aunque no absolutamente, en su adecuación a la compleja dinámica de las organizaciones empresariales.

### 3.8.1.2. Sectores empresariales más importantes de la ciudad de Macas.

A la hora de establecer la importancia de los sectores se consideró la participación de cada uno de ellos en el valor añadido creado por el conjunto de empresas tratadas en este trabajo investigativo. Así se analizaran aquellos sectores que generan aproximadamente el 80% del valor añadido creado por la muestra objeto de estudio.

**Tabla 4: Sectores empresariales de Macas**

| No. | Sector Industrial             | Total | Porcentaje |
|-----|-------------------------------|-------|------------|
| 1   | AGRICULTURA GANADERÍA Y PESCA | 1     | 2,70       |
| 3   | COMERCIO AL POR MENOR         | 3     | 8,11       |
| 4   | CONSTRUCCIÓN                  | 8     | 21,61      |
| 5   | INDUSTRIA                     | 2     | 5,41       |
| 6   | PETRÓLEO Y MINERÍA            | 2     | 5,41       |
| 10  | SERVICIOS                     | 13    | 35,14      |
| 11  | TRANSPORTE Y LOGÍSTICA        | 8     | 21,62      |
|     | TOTAL EMPRESAS                | 37    | 100        |

Fuente: investigación de campo  
Elaborado por: El Autor.

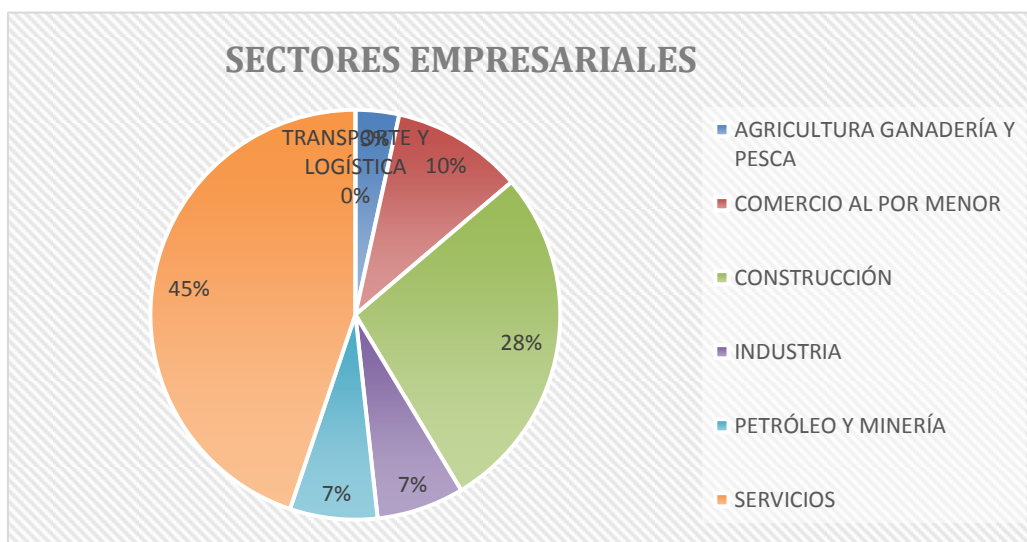


Gráfico 4: Sectores Empresariales  
Fuente: Norma ISO 26000: 2010  
Elaborado por: Modificado por El Autor

En el gráfico No. 4 se puede observar que el 78 % de las Pymes de la ciudad de Macas pertenecen a los sectores de: Construcción, Servicios, Transporte y Logística; son a estas empresas a las que se deben dedicar mayor atención para la implementación del modelo de gestión con responsabilidad social empresarial.

### 3.9. Resultados.

#### 3.9.1. Tabulación de la información.

El cuestionario fue aplicado a las 37 empresas más importantes que actualmente existen en la ciudad de Macas.

#### 1. ¿Conoce que es la responsabilidad social en una organización?

Tabla 5: Conocimiento de la RSE en la empresa

| DESCRIPCIÓN  | F         | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| Si           | 18        | 49%         |
| No           | 19        | 51%         |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta realizada.  
Elaborado por: El Autor.

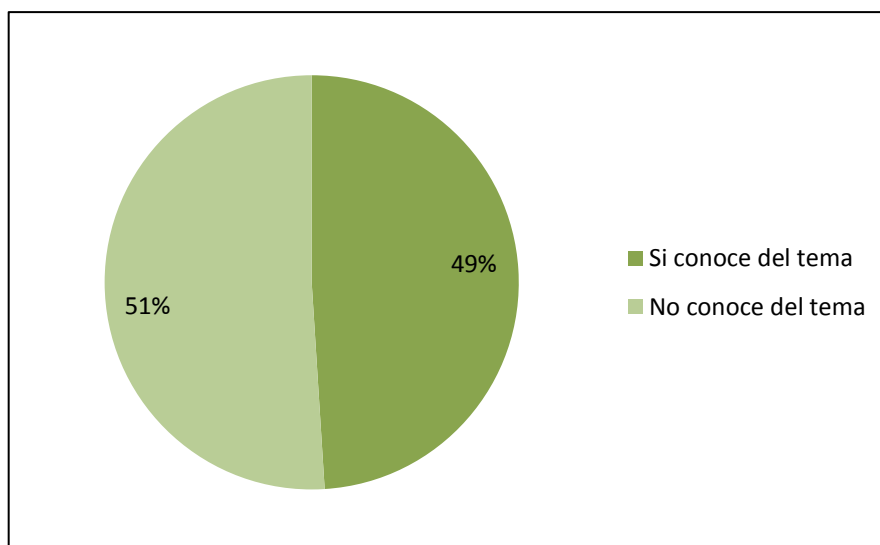


Gráfico 5: Conocimiento de la RSE en la empresa.  
Fuente: Encuesta realizada.  
Elaborado por: El Autor.

Al ser esta una pregunta abierta, nos permite tener una idea del grado de conocimiento que tienen los empresarios del sector con respecto al concepto de la Responsabilidad Social Empresarial, obteniendo como resultado que de las 37 personas encuestadas 19 mencionan que no conocen del tema lo que representa el 51% y 18 encuestados que representa el 49% si facilitan una definición de diferentes maneras pero con el mismo significado que tiene mucha relación con el tema, como se sintetiza:

Es la responsabilidad que tiene la empresa de brindar beneficios a sus empleados, medio ambiente y clientes; además, es responsable de beneficiar socialmente a la comunidad o



sectores vulnerables; separando un rubro económico para este fin, siendo este un mecanismo influyente para que sea aceptado en el medio donde se desenvuelve.

**2. Indique cuál de las siguientes prácticas son desarrolladas por su organización.**

Tabla 6: Prácticas desarrolladas

| DESCRIPCIÓN                                      | FRECUENCIA |    | TOTAL | PORCENTAJE |            | TOTAL       |
|--|------------|----|-------|------------|------------|-------------|
|  | Sí         | No |       | Si         | No         |             |
| Promoción de la paz y los derechos humanos.      | 26         | 11 | 37    | 70%        | 30%        | 100%        |
| Promoción de prácticas de competencia sana.      | 33         | 4  | 37    | 90%        | 10%        | 100%        |
| Promoción de la ciencia y la tecnología.         | 30         | 7  | 37    | 80%        | 20%        | 100%        |
| Campañas de salud.                               | 18         | 19 | 37    | 49%        | 51%        | 100%        |
| Promoción y campañas de educación.               | 11         | 26 | 37    | 30%        | 70%        | 100%        |
| Promoción de la cultura, recreación y deporte.   | 22         | 15 | 37    | 60%        | 40%        | 100%        |
| Generar empleo.                                  | 33         | 4  | 37    | 89%        | 11%        | 100%        |
| Impulsar proyectos productivos.                  | 18         | 19 | 37    | 49%        | 51%        | 100%        |
| Atender necesidades de población vulnerable.     | 18         | 19 | 37    | 49%        | 51%        | 100%        |
| Controlar basuras y residuos.                    | 26         | 11 | 37    | 70%        | 30%        | 100%        |
| Cuidar el medio ambiente.                        | 26         | 11 | 37    | 70%        | 30%        | 100%        |
| Promover el desarrollo sostenible.               | 33         | 4  | 37    | 89%        | 11%        | 100%        |
| Promover los derechos de los trabajadores.       | 30         | 7  | 37    | 80%        | 20%        | 100%        |
| Luchar contra la corrupción.                     | 22         | 15 | 37    | 60%        | 40%        | 100%        |
| Mejorar la seguridad de las comunidades vecinas. | 22         | 15 | 37    | 60%        | 40%        | 100%        |
| Marketing responsable.                           | 37         | 0  | 37    | 100%       | 0%         | 100%        |
| <b>Porcentaje promedio</b>                       |            |    |       | <b>68%</b> | <b>32%</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: El Autor.

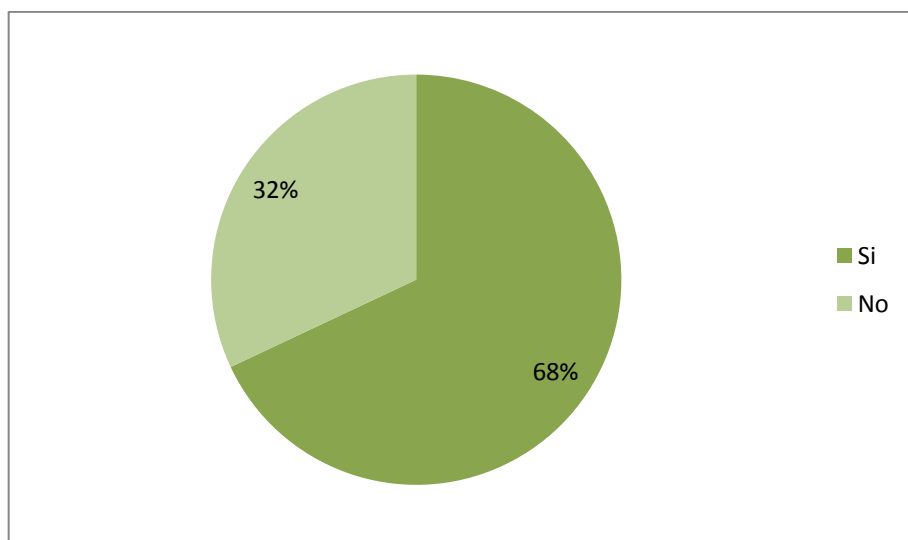


Gráfico 6: Prácticas de Responsabilidad Social desarrolladas por las Pymes de la ciudad de Macas.  
 Fuente: Encuesta realizada.  
 Elaborado por: El Autor.

En el gráfico N° 6 podemos observar las prácticas de Responsabilidad Social y Empresarial que se realizan en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Macas, el 68% de los empresarios de una u otra manera si realizan prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y el 32% no lo hace, sin embargo se puede acotar que las prácticas mencionadas no se hacen bajo programas establecidos y organizados, por ello es necesario realizar una propuesta que tienda a conocer de mejor manera el tema y se pueda tener un control adecuado de su aplicación así como de sus resultados.

### 3. ¿Conoce el concepto de stakeholders (Grupos de Interés)?

Tabla 7: Conocimiento del Concepto de Stakeholders

| DESCRIPCIÓN  | F         | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| Si           | 15        | 40%         |
| No           | 22        | 60%         |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta realizada.  
 Elaborado por: El Autor.

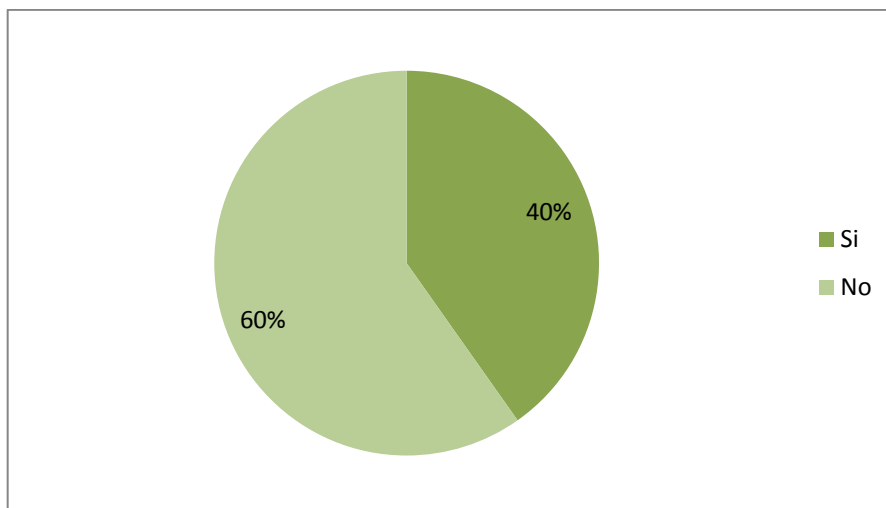


Gráfico 7: Conocimiento del concepto de Stakeholders.

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: El Autor.

En el gráfico N° 7 observamos que con respecto al conocimiento que tienen los encuestados sobre los Stakeholders, el 60% menciona que desconoce del tema y el 40% menciona que sí, sin embargo considerando el 40% mencionado, según la observación que se realizó y por la realidad que se vive en la ciudad de Macas, se puede afirmar que son muy pocos los conocimientos que los empresarios de dicha ciudad conocen de sus grupos de interés, por ello es necesario la capacitación y concientización de manera de lograr resultados positivos para el desarrollo social, económico y ambiental en el sector.

#### 4. ¿Las tres (3) principales motivaciones para llevar a cabo prácticas socialmente responsables?

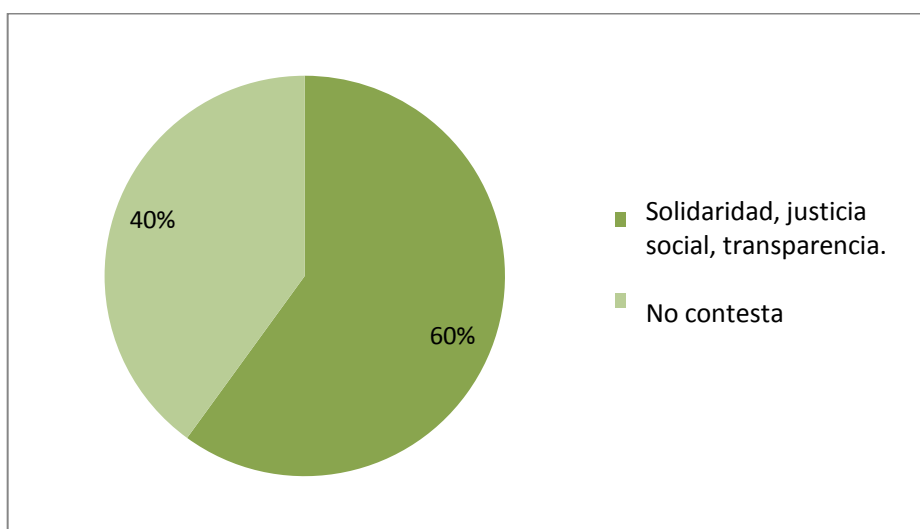


Gráfico 8: Motivación para realizar prácticas de RSE.

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: El Autor.

En esta pregunta, 15 de los 37 encuestados no contestaron que representa el 40%, lo que determina que hay desconocimiento del tema, en tanto que 22 de los encuestados que representan el 60%, da respuestas que se enfocan al objeto de investigación, entre ellas se puede anotar: Solidaridad, igualdad, justicia, social, servicio de calidad, bienestar común, generar empleo y capacitar a los trabajadores, desarrollo empresarial, estabilidad laboral, promover el desarrollo, respeto, transparencia.

### 5. ¿Su organización tiene identificados a los diferentes Stakeholders?

Tabla 8: Identificación de los Stakeholders

| DESCRIPCIÓN  | F         | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| Si           | 15        | 40%         |
| No           | 22        | 60%         |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta realizada.  
Elaborado por: El Autor.

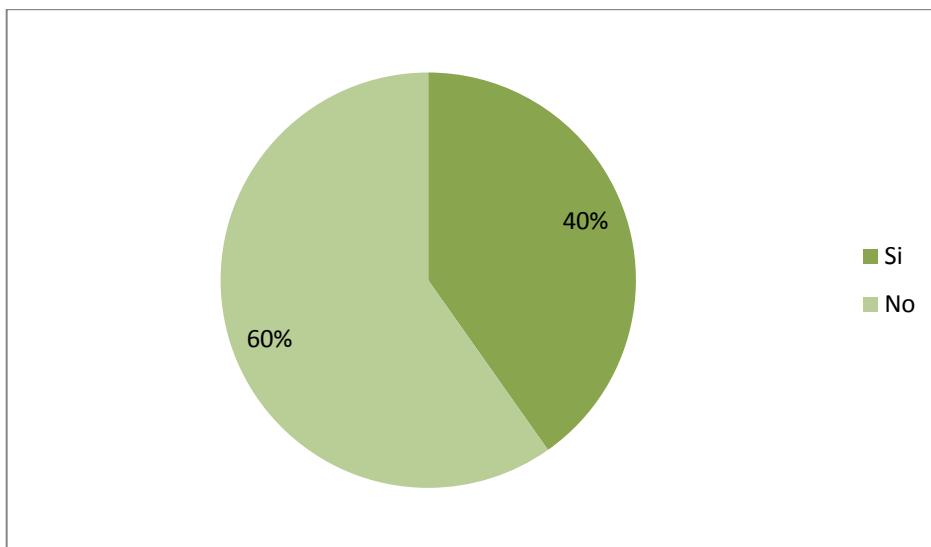


Gráfico 9: Identificación de los Stakeholders.

Fuente: Encuesta realizada.  
Elaborado por: El Autor.

Del gráfico anterior se deduce que el 40% si identifica a los grupos de interés o stakeholders, y el 60% no lo hace; ello indica que no se está dando la debida importancia a un tema que hoy por hoy está constituyéndose tanto en una necesidad social como en una herramienta de gestión.

**6. ¿Al momento de diseñar sus prácticas socialmente responsable su organización tiene en cuenta la visión de los Stakeholders (Grupos de Interés)?**

Tabla 9: Visión de los Stakeholders

| DESCRIPCIÓN  | F         | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| Si           | 15        | 40%         |
| No           | 22        | 60%         |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta realizada.  
Elaborado por: El Autor.

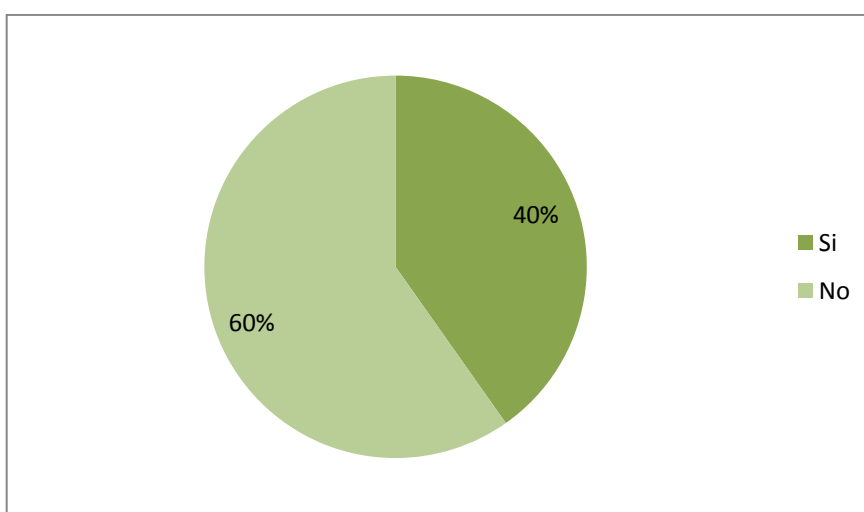


Gráfico 10: Visión de los Stakeholders.

Fuente: Encuesta realizada.  
Elaborado por: El Autor.

Al igual que en el gráfico N° 9, en el N° 10, el 40% menciona que al momento de diseñar prácticas socialmente responsables si tienen visión de los grupos de interés mientras que el 60% no lo hace.

**7. ¿Existe Departamento de RSE en su organización?**

Tabla 10: Existencia de departamento de RSE

| DESCRIPCIÓN  | F         | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| Si           | 0         | 0%          |
| No           | 37        | 100%        |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta realizada.  
Elaborado por: El Autor.

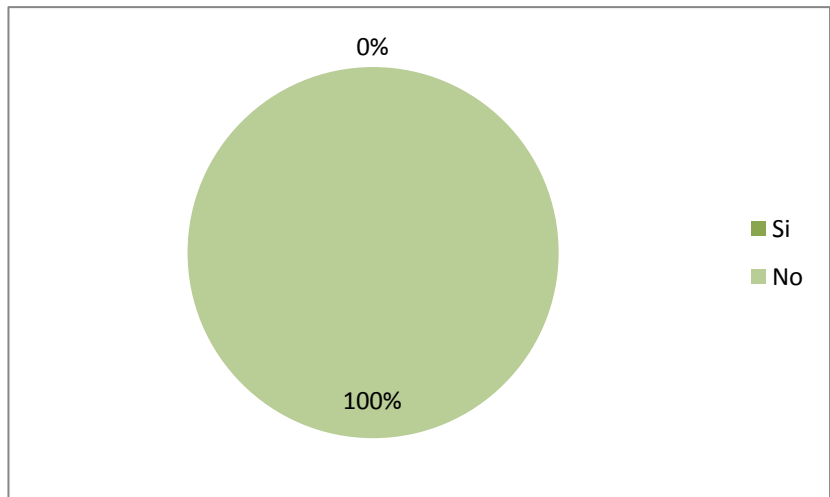


Gráfico 11: Existencia de departamentos de RSE.

Fuente: Encuesta realizada.  
Elaborado por: El Autor.

Con respecto a la existencia de departamento de Responsabilidad Social y Empresarial en las empresas objeto de estudio, el 100% mencionan que no existe tal departamento.

**8. ¿Conoce cuál es la demanda de prácticas socialmente responsables de parte de sus Grupos de Interés?**

Tabla 11: Conocimiento de la demanda de prácticas socialmente responsables

| DESCRIPCIÓN  | F         | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| Si           | 7         | 19%         |
| No           | 30        | 81%         |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta realizada.  
Elaborado por: El Autor.

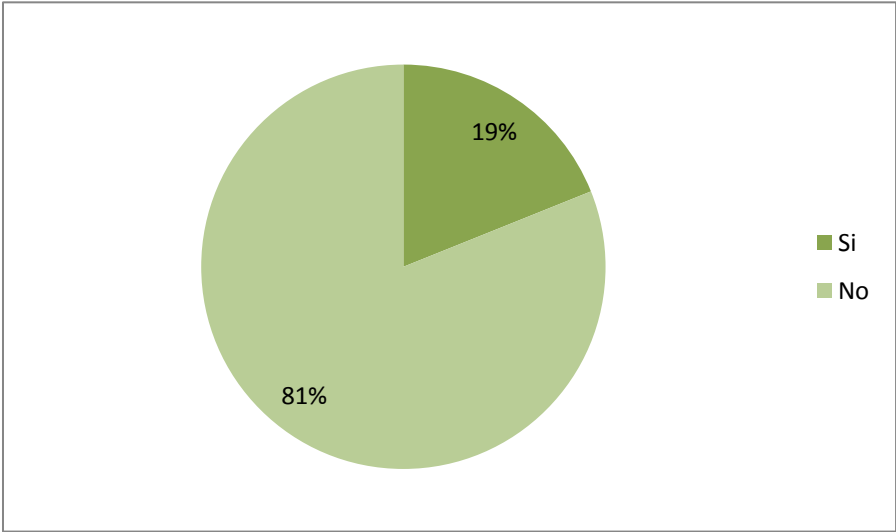


Gráfico 12: Conocimiento de la demanda de prácticas socialmente responsables.

Fuente: Encuesta realizada.  
Elaborado por: El Autor.

En lo referente al conocimiento de la demanda de prácticas socialmente responsables de parte de los grupos de interés, según la encuesta realizada se conoce que el 19% si conoce de dicha demanda, mientras que el 81% menciona que desconoce del tema.

**9. ¿Su organización mide el impacto de sus actividades regulares en la sociedad?**

**Sí \_\_\_ No \_\_\_ De qué manera? (indicadores)**

Tabla 12: Medición del impacto de actividades

| DESCRIPCIÓN  | F         | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| Si           | 18        | 49%         |
| No           | 19        | 51%         |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta realizada.  
Elaborado por: El Autor.

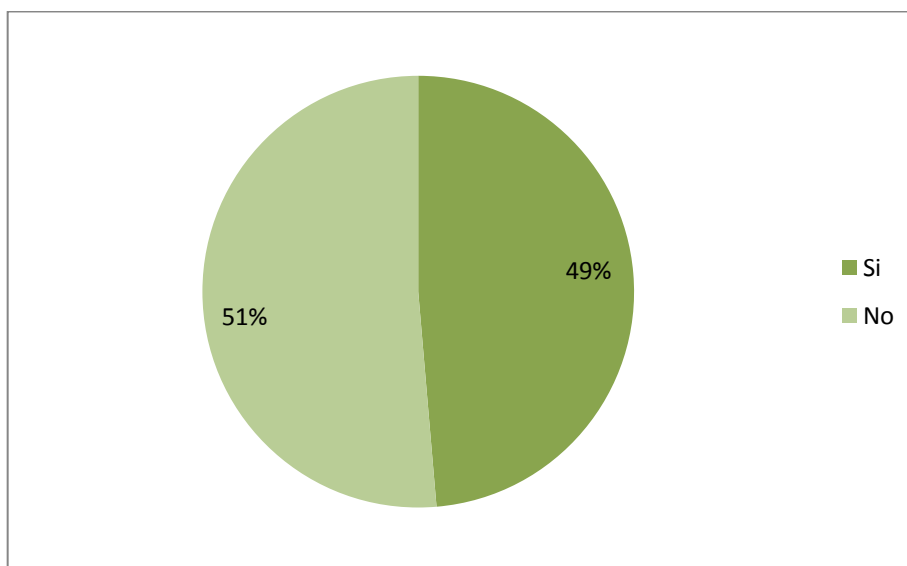


Gráfico 13: Medición del impacto de actividades.

Fuente: Encuesta realizada.  
Elaborado por: El Autor.

Con respecto a la medición de actividades regulares en la sociedad según la encuesta realizada, se determinó que el 49% si realiza la medición de sus actividades, mientras el 51% menciona que no la realiza. Así mismo se conoce que la referida medición se la realiza, considerando el impacto ambiental, social, económico, material, visita a la página oficial de la empresa, a través de redes sociales, volumen de ventas (análisis mensual).

**10. ¿Su organización mide actualmente el impacto de sus actividades de RSE sobre los stakeholders? Sí\_\_\_ No\_\_\_ ¿Cómo? (costos, desarrollo, incremento, etc.)**

Tabla 13: Medición del impacto de actividades de RSE sobre los stakeholders

| DESCRIPCIÓN  | F         | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| Si           | 18        | 49%         |
| No           | 19        | 51%         |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta realizada.  
Elaborado por: El Autor.

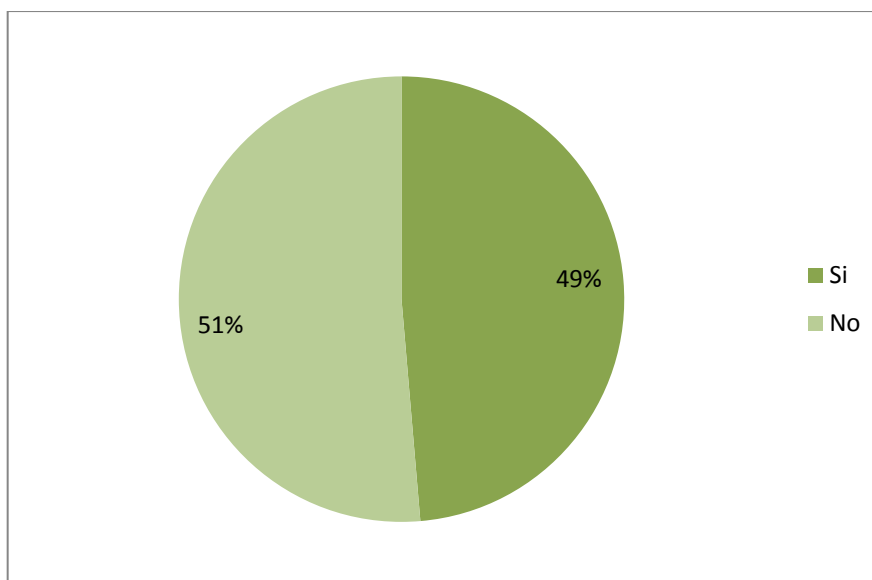


Gráfico 14: Medición del impacto de actividades de RSE sobre los Stakeholders.  
Fuente: Encuesta realizada.  
Elaborado por: El Autor.

En el gráfico N° 14, se presenta información relativa a la medición del impacto de actividades de RSE, sobre los stakeholders, en donde se observa los mismos porcentajes del gráfico N° 8, es decir el 49% si realiza la medición en referencia y el 51% no la realiza. La forma en que se realiza es mediante análisis de costos, identificando el tipo de mercado a nivel de la provincia, y también se miden los ingresos.



**11. ¿Su organización contempla algún sistema de reporte de sus actividades de RSE? Sí \_\_\_ No \_\_\_ Cuál(es)? (ISO 26.000-GRI)**

Tabla 14: Posibilidad de utilizar un sistema de reporte RSE.

| DESCRIPCIÓN  | F         | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| Si           | 0         | 0%          |
| No           | 37        | 100%        |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: El Autor.

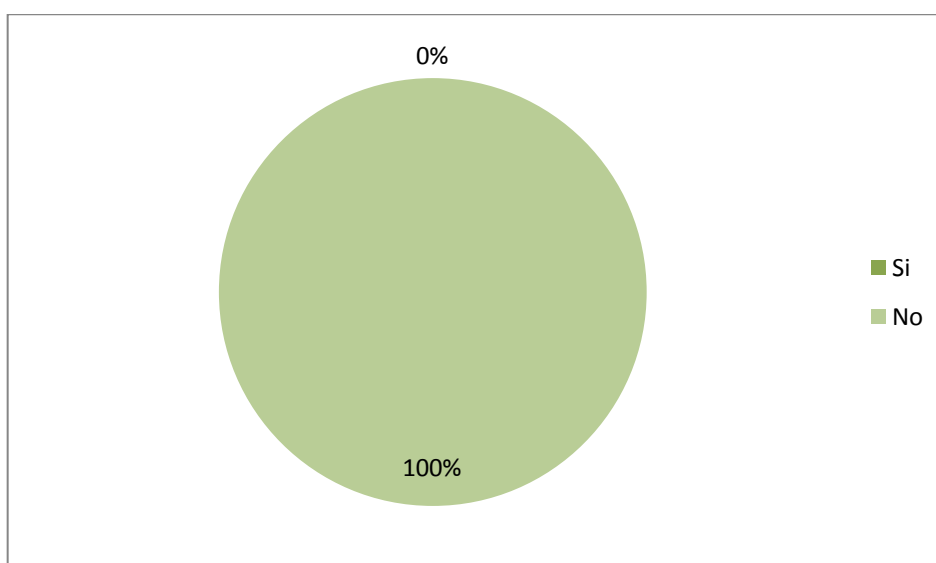


Gráfico 15: Posibilidad de utilizar un sistema de reporte de RSE.

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: El Autor.

La última pregunta de la encuesta se refiere a conocer si es que alguna de las empresas en estudio contempla la posibilidad de utilizar un sistema de reporte de RSE, la respuesta es que ninguna empresa ha pensado en la posibilidad de adquirirlo, uno de los motivos es el desconocimiento del tema y/o de la importancia que significa tal sistema.

**3.10. Análisis general de los resultados de la investigación.**

De la investigación realizada a las 37 empresas más importantes de la ciudad de Macas sobre el conocimiento y aplicación de un modelo de Gestión con Responsabilidad Social Empresarial, se puede determinar que más del 50% no tiene conocimientos sobre qué es la Responsabilidad Social Empresarial, un 32% no realiza prácticas que beneficien a los grupos de interés, el 60% no conoce el concepto de stakeholders, no tiene identificado a los

mismos, así como no toma en cuenta su visión al momento de diseñar prácticas socialmente responsables.

El 100% de las empresas no cuentan con un departamento de Responsabilidad Social Empresarial, el 81% no conoce cuál es la demanda de prácticas socialmente responsables de parte de sus grupos de interés, y el 51% no mide el impacto de esas actividades en la sociedad, así como tampoco mide el impacto sobre los stakeholders. Por último el 100% de las actividades no contempla con un sistema de reporte de las actividades de Responsabilidad Social Empresarial.

Con estos antecedentes la presente investigación presenta un modelo de gestión con Responsabilidad Social Empresarial para su aplicación en las Pymes de la ciudad de Macas.

## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA DEL MODELO DE GESTIÓN CON RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA PYMES DE LA CIUDAD DE MACAS**

#### **4.1. Antecedentes.**

En un mundo cada día más globalizado y competitivo, la Responsabilidad Social Empresarial se está convirtiendo en una herramienta estratégica de gestión para la toma de decisiones que permite a las organizaciones la mejora continua, el desarrollo sostenible y sustentable, así como enfrentarse a los cambios acelerados que suceden en la economía local y mundial. Este modelo de gestión con responsabilidad social empresarial permite a las organizaciones enfocar sus estrategias corporativas no sólo a lograr la maximización de los beneficios económicos, sino también a la implementación de prácticas socialmente responsables que tiendan a la búsqueda y logro del desarrollo sostenible y sustentable y el bienestar de todos los grupos de interés.

Por lo antes expuesto es importante que las medianas y pequeñas empresas incorporen a su modelo de gestión la responsabilidad social como una herramienta de gestión estratégica que tienda a contribuir al desarrollo y sostenibilidad de las mismas en el mediano y largo plazo y a contribuir al desarrollo de los pueblos y naciones.

La presente propuesta se direcciona a promover y apoyar al crecimiento empresarial y constituye un aporte al desarrollo sustentable y sostenible a través de la implementación de prácticas socialmente responsables en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Macas.

#### **4.2. Propuesta de Modelo de Gestión con Responsabilidad Social Empresarial para las Pymes de la ciudad de Macas.**

El modelo de Gestión con Responsabilidad Social Empresarial que se presenta en esta investigación para las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Macas, en un modelo general, no específico para una empresa en particular por lo tanto solo contiene algunos elementos y características que se consideran importantes para su desarrollo:

- a) Es un modelo de aplicación gradual por etapas.
- b) Para la aplicación de este modelo se ha tomado como referencia las normas ISO 26000.
- c) Es un modelo que permite la sostenibilidad en las empresas, minimizando los impactos sociales, económicos y medioambientales sobre los diferentes stakeholders.

Para el diseño de este modelo de gestión con responsabilidad social empresarial se tomó como referencia el círculo de Deming: Planificar, hacer, verificar y actuar.

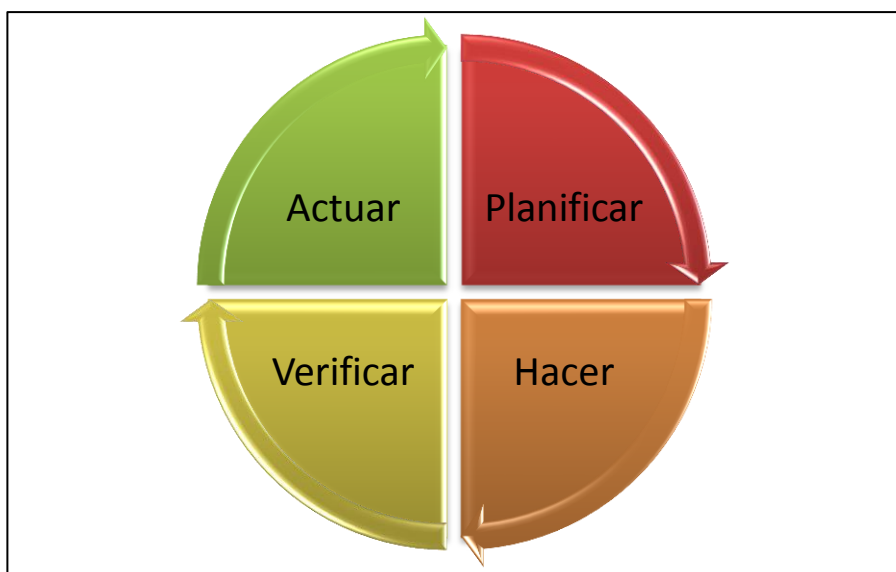


Gráfico 16: Círculo de Deming  
Elaborado por: El Autor

### **4.3. Etapas de la implementación del Modelo de Gestión con Responsabilidad Social.**

#### **4.3.1. Planificar.**

En esta etapa se considera las siguientes fases: la preparación, el diagnóstico de la situación actual y la planificación.

##### **4.3.1.1. Preparación.**

Consiste en identificar los beneficios a los que se hace acreedora la empresa por el hecho de implementar un modelo de gestión con responsabilidad social. Además es una fase en donde se busca el compromiso y la capacitación de la alta gerencia y del personal y de identificar áreas de intervención y oportunidades de mejora; así como, elaborar un plan de acción. En conclusión esta fase comprende:

- a) La presentación e introducción
- b) El compromiso de todos los grupos de interés, identificación de responsabilidades y el plan de acción.

#### **4.3.1.2. Diagnóstico.**

El diagnóstico es la fase en la cual las PYMES, deberían realizar el análisis de la situación actual, identificando las fortalezas y debilidades (análisis interno) y las oportunidades y amenazas (análisis externo), temas que se analizaron en el capítulo I de esta investigación. Como herramientas de análisis también se puede recurrir a: las cinco fuerzas de Michael Porter, el ciclo de vida del producto, la matriz BCG, la cadena de valor, mapa de procesos, benchmarking, las curvas de experiencia, el análisis de los grupos de poder, entre otros. Luego del análisis de todas estas herramientas se pasa a la elaboración de la Matriz FODA, a partir de la cual se determinan los objetivos estratégicos y las estrategias.

En el análisis interno es muy importante que se revisen los factores que de una manera positiva o negativa están afectando la gestión de la empresa y entre los cuales se puede mencionar:

- La capacidad directiva
- La capacidad competitiva o de mercado
- La capacidad financiera
- La capacidad tecnológica
- La capacidad de producción
- La capacidad de talento humano
- La capacidad de investigación y desarrollo
- La capacidad administrativa

En el análisis externo hay que poner atención sobre aquellos factores externos que de una manera positiva o negativa afectan los intereses de la empresa y sobre los cuales no se tiene ningún poder de control ni de decisión. Dentro de estos factores se puede mencionar:

- Económicos
- Políticos
- Sociales
- Tecnológicos
- Competitivos
- Geográficos
- Demográficos

- Medio ambiente

Dentro de los grupos de poder o interesados se puede mencionar:

- Accionistas
- Empleados y trabajadores
- Clientes
- Comunidad
- Gobiernos locales, seccionales y nacionales
- Organizaciones no gubernamentales, ONG´s

#### **4.3.1.3. Planificación estratégica y operativa.**

Partiendo del análisis realizada en la fase anterior, se realiza el direccionamiento estratégico, a través de la formulación de:

- Misión
- Visión
- Políticas
- Aspectos de la responsabilidad social
- Requisitos legales
- Factores claves de éxito
- Objetivos estratégicos
- Estrategias
- Planes de acción
- Responsabilidades

#### **4.3.2. Hacer.**

Es la etapa en la cual el modelo es implementado y comunicado a todos los grupos de interés de la empresa.

#### **4.3.2.1. La implantación.**

El objetivo de la implantación es que la responsabilidad social empresarial sea introducida en todas las actividades y transacciones que realiza la empresa día a día. Esta fase contempla los siguientes pasos:

- La formación y adaptación al cambio
- El desarrollo y control de la documentación
- La implantación y la elaboración y control de registros

#### **4.3.2.2. La comunicación.**

La comunicación debe ser objetiva y centrada en la relación que existe entre la empresa y los grupos de interés. La comunicación contempla:

- La estrategia de comunicación interna y externa
- Los reportes de sustentabilidad

#### **4.3.3. Verificar.**

Es la fase en la cual se realiza el seguimiento y medición de los resultados. El seguimiento se puede realizar a través de:

- Indicadores de gestión
- No conformidades y reclamos
- Auditoria interna
- Auditoria estratégica
- Balance Score Card

#### **4.3.4. Actuar.**

En esta fase se realiza la revisión y mejora de las áreas con dificultades. Es importante el compromiso de la dirección para realizar la revisión, realizar los ajustes y presentar los planes de mejora.

En conclusión, las fases de esta etapa son:



- Revisión por la dirección
- Ajuste y mejora

#### 4.4. Identificación de los grupos de interés o stakeholders en las PYMES de la ciudad de Macas.

Considerando el enfoque de la RSE, la relación que mantienen las organizaciones con sus grupos de interés o stakeholders, se constituye como un tema de reciente exploración, en el cual falta casi todo por hacer.

Las empresas deberían concienciarse del gran potencial que poseen para crear valor y/o pautas fundamentales entre sus Stakeholders.

En la tabla No. 13 se identifica los diferentes grupos de interés sobre los cuales los Pymes deben poner atención cuando inicien sus procesos de implementación del modelo de gestión con Responsabilidad Social Empresarial.

Tabla 15: Identificación de los grupos de interés de las Pymes de la ciudad de Macas

| GRUPOS STAKEHOLDERS | CATEGORÍAS STAKEHOLDERS | INTERESES STAKEHOLDERS   |
|---------------------|-------------------------|--|
| INTERNOS            | Empleados               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación en la toma de decisiones de la empresa.</li> <li>- Estabilidad laboral.</li> <li>- Incentivos laborales.</li> <li>- Seguridad laboral.</li> </ul>                       |
|                     | Propietarios            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejores beneficios.</li> <li>- Mejorar las condiciones de vida de sus socios.</li> <li>- Mejor rentabilidad.</li> </ul>   |
| EXTERNOS            | Proveedores             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pagos a tiempo.</li> <li>- Acuerdos claros.</li> <li>- Pedidos con anticipación.</li> <li>- Solvencia y facilidades de crédito.</li> <li>- Exclusividad.</li> </ul>                   |
|                     | Comunidad               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo al desarrollo comunitario.</li> <li>- Campañas de solidaridad.</li> <li>- Apoyo con las autoridades y contribución para el beneficio y bienestar de las comunidades.</li> </ul> |
|                     | Estado                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento con las normas y reglamentos establecidos por el cuerpo de bomberos.</li> <li>- Pago de impuestos.</li> <li>- Cumplimiento con las obligaciones del SRI.</li> </ul>      |

|  |            |   |
|--|------------|---|
|  | Acreedores | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pago a instituciones financieras.</li> <li>- Pago al IESS.</li> </ul>  |
|  | Clientes   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad en la entrega de los productos y servicios.</li> <li>- Plazos en la forma de pago por la adquisición de productos.</li> <li>- Buen trato.</li> <li>- Servicio post-venta.</li> </ul> |

Elaborado por: El Autor.

#### **4.5. Algunos puntos de vista para la implementación de la responsabilidad social en las PYMES de la ciudad de Macas.**

##### **4.5.1. Nivel Interno.**

##### **4.5.1.1. La gestión del Talento Humano.**

En la parte interna de la organización las practicas socialmente responsables, tienen un impacto directo a los colaboradores y todo lo que tiene que ver con el Talento Humano tales como inversión en salud y seguridad. Uno de los mayores problemas en la actualidad reside en que las empresas tratan de reclutar personal calificado y que permanezca en la empresa; en este contexto los planes de RSE deben visualizar programas de capacitación continua, compromiso de los empleados, ofrecer un mayor equilibrio entre sus actividades profesionales, laborales, familiares y de ocio, la igualdad de incentivos, la inclusión en los beneficios o en el accionariado de la empresa y la consideración de la capacidad de inserción profesional y la higiene y seguridad en el lugar de trabajo. El control y la gestión de despidos por incapacidad laboral o accidente; prácticas no discriminatorias tanto de minorías étnicas, trabajadores de mayor edad, desempleados de larga duración, personas discapacitadas y mujeres. En este sentido las perspectivas profesionales para las mujeres tienen un lugar especial. Muchas de las corporaciones aún trasladan su producción a los países en desarrollo para aprovechar la mano de obra barata. Pagan salarios indignos, hacen trabajar a sus colaboradores horas indefinidas en condiciones insalubres y peligrosas, acoso sexual, maltrato verbal y físico, y les impiden sindicalizarse para proteger sus derechos, entre otras infracciones.

No obstante, la RSE va más allá de la creación de productos políticamente correctos. Implica un compromiso y responsabilidad por parte de las organizaciones de incluir en sus planes estratégicos los requerimientos de Stakeholders y apoyar a reducir los índices de

pobreza, contribuir al desarrollo sostenible y sustentable y actuar con principios éticos y filosofía de los derechos humanos.

En virtud de lo anterior el Estado y la sociedad social jugarán un papel fundamental, ya que serán ellos los encargados de controlar que las prácticas se realicen de forma correcta y sancionaran a la empresa, haciendo que de ellos dependa el impacto en el mercado.

Organizaciones como la OIT (Organización Internacional del Trabajo), Derechos Humanos, El Libro Verde de la Comisión Europea y muchas ONG's han delineado políticas que pueden ser adoptadas por las empresas para gestionar más el aspecto del Capital Humano.

#### **4.5.1.2. Higiene y Seguridad Ocupacional.**

En el Estado Ecuatoriano es una obligación, de toda empresa, afiliar a sus trabajadores al Sistema de Seguridad Social (IESS), sin embargo la organización debe analizar si esta es la mejor decisión para sus trabajadores, debe considerar que, en caso de ocurrir un accidente, enfermedad ocupacional cualquier emergencia en el lugar de trabajo, lo que ocurra con la cobertura del Seguro Social, recaerá sobre la empresa.

Además será obligación de la empresa equipar las instalaciones con sistemas de seguridad, establecidos en la ley y lo necesario en caso de los trabajadores que manejan maquinaria pesada.

#### **4.5.2. Nivel Externo.**

##### **4.5.2.1. La gestión del impacto ambiental y los recursos naturales.**

Las acciones respetuosas con el medio ambiente tienen que ver con la gestión de los recursos naturales utilizados en la producción.

En la actualidad, la responsabilidad medioambiental se encuentra difundiendo a nivel mundial y debe generar un compromiso substancialmente mayor que cumplir simplemente con una teoría sobre la aplicación de todas las regulaciones gubernamentales existentes o llevar a cabo algunas iniciativas de reciclaje y manejo eficiente de la energía.

Muchas compañías, en un extenso rango de sectores y áreas geográficas, han encontrado el valor y la ventaja competitiva provenientes de las iniciativas medioambientales. Estas iniciativas tienen influencia en una gran diversidad de categorías, incluidas la prevención de la contaminación, uso eficiente de la energía, diseño medio ambientalmente amigable, gestión de la cadena de distribución, ecología industrial y desarrollo sustentable. Las

organizaciones líderes han asimilado un gran número de estas iniciativas al mismo tiempo que están incorporando la responsabilidad medioambiental como eje del negocio en todos los niveles de sus procesos. Un ejemplo claro en el Ecuador puede ser el Consorcio

“La Favorita”, quienes realizan una campaña de protección del medio ambiente, cambiando el material de las bolsas plásticas por un material biodegradable, el cual causa menos impacto ambiental.

#### **4.5.2.2. Relaciones con la comunidad.**

La comunidad también forma parte de los grupos de interés, por ello la empresa depende de esta, especialmente de aquellas comunidades o pueblos en los que la empresa cuenta con oficinas o puntos, venta o plantas de producción, es importante que se mantenga buenas relaciones con los gobiernos locales y grupos comunitarios.

Un lema empresarial “piensa globalmente y actúa localmente”, los especialistas en relaciones públicas constantemente actúan como responsables de la empresa dentro del grupo comunitario; de esta manera asiste a reuniones en la que proporciona el enfoque de la organización, escucha y controla asuntos de interés y puede informar a la dirección, sobre factores que tienen impacto directa e indirectamente en la empresa.

Es fundamental que la empresa disponga de un plan de desarrollo comunitario pujante; ya así podrá impartir una imagen socialmente responsable a dicha comunidad y esta cambiará o mejorará la apreciación con respecto a la misma.

#### **4.5.2.3. Los proveedores.**

Las prácticas socialmente responsables que la empresa asuma serán determinantes, desde el punto de vista de los proveedores, socios y consumidores; de esto dependerá, a largo plazo, el posicionamiento de los productos en el mercado y ante los accionistas; la misma que debe entender la importancia de invertir en planes de RSE y los vea como una inversión y no como un gasto.

Es fundamental que la organización, sin importar su tamaño ni capital, disponga de un plan de desarrollo. Los sistemas de tutoría ofrecidos por las grandes empresas de nueva creación y las Pymes locales, el apoyo proporcionado a pequeñas empresas acerca de la redacción de informes o la divulgación de sus actividades en el ámbito de la responsabilidad social, son actividades que manifiestan a estos tres sectores el trabajo transparente de la organización; cabe mencionar los beneficios que se obtienen.

#### **4.6. Propuestas de Indicadores de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial.**

Para la propuesta de indicadores de gestión que se presenta en esta investigación se ha tomado como referencia los indicadores del documento guía de responsabilidad social.

Los indicadores de Gestión nos permiten controlar las tendencias en el cumplimiento de la Responsabilidad Social en las empresas, con la finalidad de obtener resultados que nos permitan conocer los estándares de desarrollo en los factores que incluyen el modelo de Responsabilidad Social. La evaluación de los resultados debe hacerse buscando la mejora continua en la organización, midiendo las acciones antes desarrolladas y llevando un control se establecerá el progreso en los factores, ya sea, por el aumento del bienestar social o por la disminución de la insatisfacción social y la contaminación del ambiente.

Los indicadores propuestos en Responsabilidad Social Empresarial son los siguientes:

##### ***4.6.1. Indicadores de Gestión en las Condiciones Laborables.***

- Gastos de prevención de salud y seguridad
- Accidentes y enfermedades de trabajo
- Tasas de ausentismo
- Participación de fuerza de trabajo por edad, género, discapacidad.
- Número de horas de entrenamiento por empleado

##### ***4.6.2. Indicadores de Gestión en el Mercado Responsable.***

- Número de reclamaciones de los clientes atendidos.
- Número de proveedores analizados
- Horas dedicadas a investigación y desarrollo

##### ***4.6.3. Indicadores de Gestión en la Protección del Medio Ambiente.***

- Cantidad de agua, energía, gas, materia prima, material reciclado utilizado
- Cantidad de desperdicios generados y reciclados
- Porcentaje de auditorías internas y externas medio ambientales.
- Número de quejas, denuncias, multas por agresión al medio ambiente.

#### 4.6.4. Indicadores de Gestión en Inversión Social.

- Total de donaciones en dinero, tiempo y especies.
- Monto de inversión en proyectos económicos-sociales.
- Número de empleos creados.

#### 4.6.5. Indicadores de Gestión en Valores y Principios Éticos.

- Porcentaje de contratos cancelados por incumplimiento de la política ética de la empresa.
- Número de demandas vinculadas a problemas éticos.

Cabe destacar que los indicadores antes propuestos son una muestra de lo que se puede medir, las PYMES de acuerdo al factor que participen o den más énfasis, crearán sus propios indicadores y llevarán un control periódico que permitirá evaluar la gestión realizada. Cada PYMES según la política de cada empresa dotará en su planificación lo referente a Responsabilidad Social Empresarial, a cual factor o factores apoyará.

En la tabla 15 se observan algunos indicadores utilizados en la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial, según los factores que lo comprenden:

Tabla 16: Indicadores de Gestión en Responsabilidad Social Empresarial

| <b>Factor Condiciones Laborales</b>                             |  |
|---|--|
| Gastos de prevención de salud y seguridad                       | Gastos seguros + gastos médicos prevención + gastos médicos corrección |
| Accidentes y enfermedades de trabajo                            | H/H no laborados X accidente /H/H total                                |
| Tasa de ausentismo  | Días laborables ausente/ días laborables                               |
| Participación de fuerza de trabajo por genero/discapacidad/edad | % H, %M, % edades, % discapacitados                                    |
| Número de horas de entrenamiento por empleado                   | H/H totales de entrenamiento/ # de trabajadores                        |
| <b>Factor Mercado Responsable</b>                               |  |
| Número de reclamaciones de los clientes atendidas               | Número de reclamos   |

|  |   |
|--|---|
| Número de proveedores analizados   | Número de proveedores   |
| Horas dedicadas a investigación y desarrollo                                     | H/H dedicadas a investigación/ (H/H total)  |
| <b>Protección del medio ambiente</b>   |   |
| Cantidad de agua usada   | En litros   |
| Cantidad de desperdicios generados   | En Kg/ TON/ pipotes   |
| Cantidad de desperdicios reciclados  | En Kg./ TON/ pipotes  |
| %de auditorías internas/externas medio ambientales.                              | Número de Auditorías externas/internas ejecutadas/ Número de auditorías internas-externas programadas |
| <b>Inversión social</b>  |   |
| Total de donaciones en dinero, tiempo y especies                                 | Donaciones en dinero, tiempo y especies / presupuesto   |
| Monto de inversión en proyectos económicos sociales                              | inversión en proyectos económicos sociales / presupuesto  |
| Número de empleos creados  | Empleo creado/ total empleo   |
| <b>Valores y principios éticos</b>   |   |
| % de contratos cancelados por no cumplimiento de la política ética de la empresa | Contratos cancelados por problemas éticos / contratos cancelados X 100                                |
| Número de demandas vinculadas a problemas éticos.                                | Número de demandas  |

**Elaborado por:** El Autor.

Estos indicadores deben registrarse diariamente, y llevarse un control de los mismos a través de un gráfico de control que se usará como herramienta de mejoramiento continuo, controlándose diariamente, semanalmente y mensualmente llevándose todos estos registros y gráficos a un informe mensual que permitirá evaluar la gestión realizada. En el caso de que estos indicadores se alejen de los estándares establecidos.

La Gestión de Responsabilidad Social Empresarial debe ser reflejada en documentos, tal que permitan informar y analizar las distintas actividades que realiza la Gerencia. Se proponen los siguientes:

**Elaboración de estadísticas semanales:** en reuniones semanales cada responsable de área y de los distintos factores de Responsabilidad Social debe entregar un informe con los indicadores pertinentes a su área. Si existe una anomalía se controla a fin de evitar desviaciones que afecten el desempeño y beneficio del trabajador.

**Elaboración de Informes mensuales:** Este informe reporta las actividades económicas-sociales con el objeto de evidenciar la gestión realizada, este debe contener las estadísticas de los indicadores seleccionados para medir la gestión y un análisis de las situaciones problemáticas que se presenten, con su respectivo plan de propuestas para solventar las desviaciones ocurridas en el periodo. La estructura básica de este informe sería:

1. Carátula.
2. Introducción.
3. Reporte de las actividades relevantes.
4. Comportamiento de los indicadores.
5. Reporte gráficos.
6. Análisis del comportamiento de los indicadores.
7. Conclusiones.
8. Recomendaciones.

Se recomienda que los informes sean preparados considerando detalladamente solo aquellas actividades o problemas que muestren variaciones que afecten el logro de los objetivos.

Responsabilidades y objetivos:

- Establecer por medio de la estructura organizativa y el manual de descripción de cargo las responsabilidades y autoridad en forma equilibrada a cada departamento o cargo para ejercer la función de control, empleando mecanismos prescritos por la organización.
- Definir claramente los estándares a alcanzar de acuerdo con los indicadores propuestos anteriormente y establecer claramente los niveles que se deben alcanzar para el logro de los objetivos.
- Llevar un registro efectivo de la información de los factores a controlar a objeto de medir el desempeño real ejecutado para comparar en cualquier momento con los estándares y determinar las desviaciones existentes.
- Realizar reuniones semanales para el control y seguimiento de los planes, proyectos planteados y reuniones adicionales en la semana si lo amerita.

También se propone efectuar reuniones periódicas con todos los departamentos involucrados, donde se aclaren sus puntos de vista y se discutan abiertamente cualquier propuesta que genere bienestar, con la finalidad de que el gerente y el resto de la



organización conozcan las necesidades y logros de los departamentos individualmente y se creen compromisos entre ellos.

- Realizar análisis sistemáticos de las desviaciones y propuestas de mejora.
- Realizar seguimiento continuo al comportamiento de los indicadores de los factores presentados y velar por el cumplimiento de los planes y programas propuestos e implementarlos.

Recuperado de: [www.ceproguayana.com/mipuntodeinformacion/guiarsepaginaweb.pdf](http://www.ceproguayana.com/mipuntodeinformacion/guiarsepaginaweb.pdf)

## CONCLUSIONES

Al haber culminado el presente trabajo investigativo se puede llegar a las siguientes conclusiones:

- En la ciudad de Macas existe un gran desarrollo empresarial, dado que existe una economía muy dinámica, por ello las empresas del sector deben fortalecerse internamente aplicando nuevas y mejores herramientas de gestión que permita aprovechar las oportunidades que le ofrece el entorno.
- La mayor parte de los empresarios de la ciudad de Macas no tiene conocimiento de la Responsabilidad Social y Empresarial y los pocos que tienen cierto conocimiento ya que conocen de ética, servicio de calidad a la comunidad, cuidado y respeto del medio ambiente, etc., no cuentan con las bases técnicas para aplicar RSE, por ello no se evidencia en el sector la prácticas de este tipo, tomando en cuenta programas establecidos en forma técnica.
- En la presente propuesta se abordan cinco dimensiones fundamentales de toda empresa, como son: en nivel interno conformado por el Capital Humano y en el nivel externo se encuentran clientes, proveedores, comunidad y medio ambiente. Por lo que se trata de gran importancia ya que es una nueva forma de análisis integral de la empresa. El desempeño de cada una de la dimensiones mencionadas permitirá a la empresas de la ciudad de Macas fortalecer su competitividad, mayor participación en el mercado, esto basado en el aporte de manera ética y responsable, al desarrollo económico, social y ambiental.
- Todas las empresas desean tener un mejoramiento continuo, por lo que implementar acciones de Responsabilidad Social y Empresarial en la Pymes es un reto que demanda de un sólido compromiso y de grandes esfuerzos, lo cual repercutirá así mismo en grandes resultados como, credibilidad, competitividad, diferenciación, etc., tomando en cuenta además que la población hoy por hoy tiene mayor acceso a la información, exigiendo rendición de cuentas, respeto por el medio ambiente y las personas, entonces la exigencias del entorno seguirán incrementándose, pero ello lejos de ser considerado como una amenaza debe tomarse como una oportunidad para generar un desarrollo humano y ambiental sostenible y sustentable.

- Para la implementación de la presente propuesta, no necesariamente se debe cambiar todas las actividades ejecutadas diariamente por cada una de las empresas, sino gestionarlas considerando la influencia que estas generan en el entorno.
- Por lo antes anotado y para dar cumplimiento a la propuesta, lo más importante es concienciarnos de la importancia que es la ayuda mutua y solidaria, así como el establecimiento consensuado de una normativa que sea afín al plan estratégico de cada empresa, creando una cultura de valores éticos, responsables y comprometidos con el desarrollo y bienestar de la colectividad.
- Luego de haber La presente investigación se cumplió con el objetivo el mismo que es presente un modelo de gestión con responsabilidad social para las pymes

## RECOMENDACIONES

Considerando las conclusiones se puede realizar las siguientes recomendaciones:

- Realizar un análisis interno y externo de cada empresa para conocer más de cerca la realidad y así poder fortalecerse y prepararse técnicamente para aprovechar las oportunidades que se dan en el mismo.
- Invertir en capacitación tanto de accionistas como de colaboradores, de tal manera de obtener conocimientos en cuanto a la gestión de empresas y así poder aplicar estrategias basadas en RSE con programas establecidos de forma técnica.
- Involucrar activamente a todos los Stakeholders en sus cinco dimensiones (empleados, clientes, proveedores, comunidad y medio ambientes), en el conocimiento y aplicación de RSE, en las diferentes áreas y procesos de la empresa. Se debe orientar dichas prácticas al público interno (empleados) para posteriormente dirigirse a los demás grupos del nivel externo. Finalmente socializar estas experiencias con otras empresas del sector de manera de ir fortaleciendo la cultura de RSE.
- Hacer del aprendizaje de RSE, una necesidad y compromiso constante a fin de estar actualizado en todos los cambios que se dan en el sector de la microempresa y poder actuar oportunamente.
- Aplicar este modelo propuesto de RSE, para medir como se encuentran las empresas en lo referente a la aplicación de acciones de RSE, y como poder cambiarlas o mejorarlas a fin de lograr mayor competitividad y sostenibilidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Comunidad Andina, Secretaría General (2005), Acta de la Segunda Reunión Técnica del Estatuto Andino PYME. Puerto Ardaz. Venezuela.
- Gallo, G. (2008), La responsabilidad social empresarial, hacia un modelo de gestión sostenible y responsable. Córdoba. Buenos Aires, Argentina.
- Guía CERES de indicadores de RSE – ETHOS, 2010.
- Guilbert, J. (2012) *“Empresa y Responsabilidad Social en Gispukoa”*, Editorial Deusto, Universidad Deusto.
- Guzmán M. & Peralta S. (2012). *Manual de responsabilidad social empresarial para las pequeñas y medianas empresas de cuenca*. (Universidad de Cuenca). Recuperado 2014/05/03 de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1053/1/tad1053.pdf>
- Momberg, M. (2012). *Responsabilidad Social y empresarial, como ventaja competitiva*.
- Olmedo N. (2012). *Diseño de un Modelo de Gestión de Responsabilidad Social para PYMES*. (Universidad Tecnológica Israel). Recuperado 2014/04/01 de <http://186.42.96.211:8080/jspui/bitstream/123456789/78/1/Tesis%20Completa%2021Junio.pdf>
- Plan Nacional de Desarrollo, (2010). *Micro, pequeña y mediana empresa”*
- Raufflet, Lozano Aguilar, Barrera Duque & García de la Torre (2012) *Responsabilidad Social y Empresaria*, Primera edición, México, Editorial Progreso S.A.
- Reyno, M. (2006). *La responsabilidad Social y Empresarial como ventaja competitiva*. (Universidad Técnica Federico Santa María). Recuperado 2014/04/05 de <http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r79731.PDF>
- RScat, 2009. Gestión de la RS de la empresa en las pymes. Modelo de indicadores y manual de uso. Recuperado 2014/04/05 de [http://www.masbusiness.com/documentos/Modelo\\_indicadores.pdf](http://www.masbusiness.com/documentos/Modelo_indicadores.pdf).
- Sevilla, R. 2010. “Visión de actores sobre la RSE”. Experiencias del Grupo Futuro. Presentación 1-18. Quito Ecuador.

## ANEXOS

### Anexo No. 1

#### UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA UTPL

#### INVESTIGACIÓN SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

El objetivo de esta investigación es recopilar información sobre la aplicación de un Modelo de Gestión en Responsabilidad Social Empresarial en la Pymes de la ciudad de Macas.

**1. ¿Conoce que es la responsabilidad social en una organización?**

-----  
-----  
-----

**2. Indique cuál de las siguientes prácticas son desarrolladas por su organización (SI – NO).**

- |   |           |
|---|-----------|
| a) Promoción de paz y los derechos humanos.         | SI__ NO__ |
| b) Promoción de prácticas de competencia sana.      | SI__ NO__ |
| c) Promoción de la ciencia y la tecnología.         | SI__ NO__ |
| d) Campañas de salud.                               | SI__ NO__ |
| e) Promoción y campañas de educación.               | SI__ NO__ |
| f) Promoción de la cultura, recreación y deporte    | SI__ NO__ |
| g) Generar empleo.                                  | SI__ NO__ |
| h) Impulsar proyectos productivos.                  | SI__ NO__ |
| i) Atender necesidades de población vulnerable.     | SI__ NO__ |
| j) Controlar basuras y residuos.                    | SI__ NO__ |
| k) Cuidar el medio ambiente.                        | SI__ NO__ |
| l) Promover el desarrollo sostenible.               | SI__ NO__ |
| m) Promover los derechos de los trabajadores.       | SI__ NO__ |
| n) Luchar contra la corrupción.                     | SI__ NO__ |
| o) Mejorar la seguridad de las comunidades vecinas. | SI__ NO__ |
| p) Marketing responsable.                           | SI__ NO__ |

3. **¿Conoce de stakeholders (Grupos de Interés)?**  
SI\_\_\_ NO\_\_\_
4. **¿Su organización tiene identificados a los diferentes stakeholders?**  
SI\_\_\_ NO\_\_\_
5. **¿Al momento de diseñar sus prácticas socialmente responsable su organización tiene en cuenta la visión de los stakeholders (Grupos de Interés)?**  
SI\_\_\_ NO\_\_\_
6. **¿Existe Dpto. de RSE en su organización?**  
SI\_\_\_ NO\_\_\_
7. **¿Conoce cuál es la demanda de prácticas socialmente responsables de parte de sus Grupos de Interés?**  
SI\_\_\_ NO\_\_\_
8. **¿Qué método(s) utiliza (ó) para determinar dicha demanda?**  
SI\_\_\_ NO\_\_\_
9. **¿Su organización mide el impacto de sus actividades regulares en la sociedad?**  
SI\_\_\_ NO\_\_\_ De qué manera? (indicadores)  
SI\_\_\_ NO\_\_\_
- -----  
-----
10. **¿Su organización mide actualmente el impacto de sus actividades de RSE sobre los stakeholders? SI\_\_\_ NO\_\_\_ ¿Cómo? (costos, desarrollo, incremento, etc.)**  
SI\_\_\_ NO\_\_\_

-----  
-----  
-----

**11. ¿Su organización contempla algún sistema de reporte de sus actividades de RSE? SI\_\_\_ NO\_\_\_Cuál(es)? (ISO 26000-GRI).**

SI\_\_\_ NO\_\_\_

-----  
-----  
-----



**Anexo No. 2**

**Pymes de la Ciudad de Macas**

| <b>No.</b> | <b>Nombre<br/>(Razón Social)</b>                         | <b>Actividad</b>  |
|------------|--|---|
| 1          | ORIENTRAVEL CIA LTDA.                                    | ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO   |
| 2          | COMPAÑÍA TRUJAMA S.A                                     | TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS   |
| 3          | JAIME LITUMA CONSTRUCCIONES & COMERCIO CIA. LTDA.        | EXTRACCIÓN – EXPLOTACIÓN DE MATERIALES PÉTREOS  |
| 4          | CONSTRUCTORA VIAYCON CIA. LTDA.                          | CONSTRUCCIÓN  |
| 5          | INCUBADORA MACAS SILVA, INCUMAC'S CIA. LTDA.             | PRODUCCIÓN, CRÍA Y COMERCIALIZACIÓN DE POLLOS BEBÉ  |
| 6          | FUNDACIÓN CHANKUAP "RECURSOS PARA EL FUTURO"             | PRESTACIÓN DE RECURSOS DE DESARROLLO INTEGRAL SOCIAL, PRODUCTIVO, DE TRANSFORMACIÓN Y DE COMERCIALIZACIÓN |
| 7          | SUELOS SANGAY CIA. LTDA                                  | ACTIVIDADES PROFESIONALES, CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS.  |
| 8          | MADERARIAS CIA. LTDA.                                    | INDUSTRIAS MANUFACTURERAS.  |
| 9          | MORONACAR S.A.   | ACTIVIDADES INMOBILIARIAS.  |
| 10         | DESARROLLO DEL MUNDO GLOBAL GLOBALDEMUN CIA. LTDA.       | EXPLOTACIÓN DE MINAS Y CANTERAS.  |
| 11         | CONSTRUCTORA JIMENEZ & ASOCIADOS LTDA.                   | CONSTRUCCIÓN  |
| 12         | ETFRABEN CIA LTDA.                                       | ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO.  |
| 13         | AMIKIUR CIA LTDA.  | ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO.  |
| 14         | ARJACORP CIA LTDA.                                       | CONSTRUCCIÓN  |
| 15         | COSMONTE ORIENTAL CIA LTDA.                              | ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO.  |
| 16         | CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA KILAMO CIA LTDA.             | CONSTRUCCION  |
| 17         | CONSTRUCTORA MACAS ESMERALDA ORIENTAL COSMERAL CIA LTDA. | CONSTRUCCIÓN  |
| 18         | CAMPOVERDE PESANTEZ DISTRIBUCIONES CAPEDI CIA LTDA.      | ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO   |
| 19         | COMPAÑÍA CHUNGATA SAGUAY S.A                             | TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO   |
| 20         | DISALFRA CIA LTDA.                                       | COMERCIO AL POR MENOR DIVERSO   |
| 21         | DISTRIJIR CIA LTDA.                                      | COMERCIO AL POR MENOR DIVERSO   |
| 22         | FERRI DISTRIBUCIONES JARA QUICHIMBO CIA LTDA.            | PRODUCTOS DE FERRETERÍA Y AFINES  |
| 23         | AEROTAISHA CIA LTDA.                                     | TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS   |
| 24         | AEROSANGAY SERVICIOS AEROS DEL ORIENTE CIA LTDA.         | TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS   |
| 25         | COMPAÑÍA AUTOCARGO KIRUBA CIA. LTDA.                     | TRANSPORTE DE CARGA   |
| 26         | COMPAÑÍA DE CARGA PESADA SUAREZ BERMEO S.A               | TRANSPORTE DE CARGA   |
| 27         | COMPAÑÍA DE TRANSPORTE CRIGUA S.A                        | TRANSPORTE Y ALMACENAMIENT  |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 28 | ORIENT COURIER CIA LTDA                                | ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO. |
| 29 | INMOBILIARIA SALGOSAREALTY CIA LTD                     | CONSTRUCCION   |
| 30 | A & M CONSULTORA INTEGRAL AMCONSIL CIA LTDA.           | ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO. |
| 31 | JEH DESARROLLO INTEGRAL DE SERVICIOS EMPRESARIALES S.A | ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO  |
| 32 | DEISERGA   | CONSTRUCCIÓN   |
| 33 | TAXIS CASACUENVE COMPAÑIA LTDA                         | TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJERS                     |
| 34 | AGENCIA DE TURISMO MACAS ADVENTURE CIA LTDA.           | ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO. |
| 35 | COMPAÑIA JHACRISMOL CIA LTDA.                          | CONSTRUCCIÓN   |
| 36 | MACSEPRI CIA LTDA.                                     | ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO. |
| 37 | VOURAT AGENCIA DE VIAJES CIA LTDA.                     | ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO. |