



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE
LOJA**

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**Implementación de la responsabilidad social corporativa en las Pymes
de la ciudad de Yantzaza. 2013.**

TRABAJO DE FIN DE MAESTRIA

AUTOR: Moreno Contento Andrea Elizabeth

DIRECTOR: Pasaguay Paz y Miño, Juan Ignacio, Econ.

CENTRO UNIVERSITARIO YANTZAZA

2014

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Ingeniero

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

Que el presente trabajo, denominado “Implementación de la responsabilidad social corporativa en las Pymes de la ciudad de Yantzaza. 2013”, ejecutado por el profesional en formación: Moreno Contento Andrea Elizabeth; cumple con los requisitos establecidos en las normas generales para la Graduación en la Universidad Técnica Particular de Loja, tanto en el aspecto de forma como de contenido, por lo cual me permito autorizar su presentación para los fines pertinentes.

Loja, Septiembre 2014.

F:.....

ECON.JUAN IGNACIO PASAGUAY PAZ Y MIÑO
C.C 0913074738

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo: Moreno Contento Andrea Elizabeth, declaro ser autor (a) del presente trabajo de fin de maestría “Implementación de la responsabilidad social corporativa en las Pymes de la ciudad de Yantzaza. 2013” de la Titulación Maestría en Gestión Empresarial, siendo el Econ., Juan Ignacio Pasaguay Paz y Miño, 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 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:.....
Moreno Contento Andrea Elizabeth
CI: 1900447481

DEDICATORIA

A DIOS Y A MI FAMILIA

Dedico el éxito y la satisfacción de esta investigación a Dios quien me regala los dones de la Sabiduría y el Entendimiento, a mí Madre, Padre, hijos, y esposo.

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi agradecimiento sincero, a todas aquellas personas que me brindaron su ayuda, compartieron sus conocimientos, y por sobre todo su amistad durante la realización de esta investigación. Mil Gracias.

A Dios,

Al ser Superior y omnipotente, quien me regalo la vida, a mí familia, quien me regala cada día, cada oportunidad y por sobre todo quien me regala el entendimiento para realizar cada reto de vida.

A mí adorados Padres

Quienes siempre están pendientes de mí, de encomendarme en sus oraciones y de pedir por mí, para que cada día sea mejor, no solo en lo que hago como trabajo, sino de ser mejor como persona. Mil gracias por sus bendiciones.

A mis bellos hijos y esposo

Ismael, Gaelito y Patricio Gracias por comprender los momentos en los que por realizar este proyecto, no he podido brindarles el tiempo que se merecen.

A mi director de tesis por su dedicada labor al guiarme, motivarme a través de sus asesoramientos, fortaleciendo mi trabajo de investigación.

En todas las etapas y momentos de vida, como en este proyecto de investigación, existen personas que desinteresadamente, tienen una participación efectiva para el buen desarrollo de este trabajo y son todos aquellos que de una u otra forma aportaron su granito de arena, ellos son: **Raúl, Darman, Olger** Y así podría mencionar a muchos más que en este momento se me escapan pero a quienes les doy un gracias infinitas.

A Todos de nuevo, gracias

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA	I
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
ÍNDICE DE CONTENIDOS	V
RESUMEN.....	- 1 -
ABSTRACT.....	- 2 -
INTRODUCCIÓN.....	- 3 -
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	- 6 -
✓ Objetivo General	- 8 -
✓ Objetivos Específicos	- 8 -
HIPOTESIS.....	- 10 -
• Hipótesis general	- 10 -
• Hipótesis específicas.....	- 10 -
CAPITULO I.....	- 1 -
MARCO TEÓRICO.....	- 1 -
1.1. Antecedentes de la Responsabilidad Social y Empresarial	- 13 -
1.2. Principios generales de la Responsabilidad Social Empresarial.....	- 17 -
1.3. Beneficios empresariales con de la RSE.....	- 19 -
1.4. Elementos de la RSE.	- 22 -
1.4.1. Transparencia.....	- 22 -
1.4.2. Materialidad.....	- 22 -
1.4.3. Verificabilidad.....	- 23 -
1.4.4. Visión ampliada	- 23 -
1.4.5. Mejora continua.....	- 23 -
1.4.6. Naturaleza social de la organización.....	- 23 -
1.5. Alcances de la Responsabilidad Social Empresarial.	- 24 -
1.5.1. Alcance social y de desarrollo.....	- 25 -
1.5.2. Alcance solidario e igualitario	- 25 -

1.5.3.	Alcance de autorreferencia	- 25 -
1.5.4.	Alcance ético sistémico	- 26 -
1.5.5.	Alcance ético y de valores	- 26 -
1.6.	Misión, visión y valores dentro de la Responsabilidad Social y Empresarial. . -	27 -
1.6.1.	Misión.....	- 27 -
1.6.2.	Visión	- 27 -
1.6.3.	Valores.....	- 29 -
1.7.	La Responsabilidad Social y empresarial y los Stakeholders o Grupos de Interés.....	- 29 -
1.8.	La Responsabilidad Social de las Empresas y el Programa Nacional del Buen Vivir 2013- 2017.....	- 30 -
1.8.1.	Información Ambiental y Económica en Empresas Ecuatorianas	- 30 -
1.8.1.3.	Utilización del Recurso Agua.....	- 35 -
1.8.2.	Índice Verde Urbano 2012	- 38 -
1.8.3.	Identificación Socio-económica y Ambiental de la Provincia a la que pertenece el cantón Yantzaza.....	- 39 -
2.	CAPITULO II: CONTEXTO GENERAL DE LAS PYMES DE LA CIUDAD DE YANTZAZA	- 46 -
	CAPÍTULO II	- 13 -
	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	- 13 -
2.3.	Tipo de estudio realizado.....	- 54 -
2.4.	Población muestra	- 58 -
2.5.	Fuentes y técnicas de recolección de la información.....	- 58 -
	CAPÍTULO IV	- 61 -
	RESULTADOS	- 61 -
2.6.	Tabulación de la información.....	- 61 -
	CAPITULO IV: PROPUESTA DEL MODELO DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA PYMES	- 75 -
2.7.	Identificación las prácticas de responsabilidad social de las PYMES de la ciudad de Yantzaza.	- 74 -
2.8.	Determinación de valores, misión y visión y de las empresas entorno a la RSE. -	76 -

2.9. Propuesta de un programa de responsabilidad social para las pequeñas y medianas empresas de Yantzaza	- 78 -
2.10. HIPÓTESIS DEL TRABAJO	- 97 -
HIPÓTESIS DEL TRABAJO	- 97 -
2.10.1. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL	- 97 -
2.10.2. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA	- 98 -
3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	- 100 -
3.1. CONCLUSIONES	- 103 -
3.2. RECOMENDACIONES	- 105 -
4. BIBLIOGRAFÍA	- 106 -
5. ANEXOS	- 109 -

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo general proponer un programa de implementación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en las PYMES de la ciudad de Yantzaza, dando a conocer el proceso que se debe realizar para lograrlo, ello significa incrementar el valor para la empresa y para sus grupos de interés.

Con esta investigación se procura instaurar en la mente del microempresario, la necesidad de integrarse en el mundo globalizado como una alternativa determinante para la búsqueda del mejoramiento continuo y el desarrollo sostenible y sustentable.

Las microempresas de la ciudad Yantzaza como aporte fundamental de la productividad del sector y del País no son ajenas a esta realidad, por ello se realizó un análisis de las mismas desde el punto de vista de la RSE, con el fin de establecer propuestas enfocadas a mejorar su nivel de gestión y generar valor para sus grupos de interés.

Palabras clave.

Pymes, RSE, Grupos de Interés, Yantzaza, objetivos.

ABSTRACT

The present work of research has the general objective to propose a program of implementation of CSR in SMEs Yantzaza city, revealing the process that must be done to achieve this; it means increase value for the company and its stakeholder's interest.

The work consists of 5 chapters, in the first, a theoretical framework to argue research with respect to the subject theoretical basis is developed, the problems and objectives; The second chapter mentions the general context of SMEs Yantzaza city, allowing learn more about the reality of them.

In the third chapter, the methodology is described, ie the type of study, the population sample and the sources and techniques that were used to obtain the required information, which is processed in the results contained in Chapter 4, ie it tabulated and analyzed all and each of the questions asked in the survey.

Processing the information mentioned elements that allow the proposal in Chapter 5, to finally finish with conclusions and recommendations obtained.

Keywords.

SMEs, CSR, Stakeholders, Yantzaza, objectives.

INTRODUCCIÓN

El entorno empresarial de hoy es cada vez más dinámico, diferentes factores como el económico, tecnológico, político, social etc., influyen para adoptar una actitud proactiva en la búsqueda de una gestión eficiente y eficaz que su vez permita incrementar la competitividad.

En esta dinámica, la Responsabilidad Social y Empresarial ha iniciado a tener gran importancia especialmente en la gran empresa, que siempre está compitiendo en los mercados de élite y sus objetivos son el predominio de las grandes masas.

No así en el sector de la microempresa, aún es incipiente la aplicación de la RSE, debido a la falta de recursos, desconocimiento o porque aún no se ha llegado a percibir como una herramienta de gestión impulsora de desarrollo.

Por lo antes expuesto, con el presente trabajo se pretende instaurar en la mente del microempresario, la necesidad de integrarse en el mundo globalizado como una alternativa determinante para búsqueda del mejoramiento continuo y el desarrollo sostenible.

Las microempresas de la ciudad Yantzaza como aporte fundamental de la productividad del sector y de país no son ajenas a esta realidad, por ello se realizó un análisis de las mismas desde el punto de vista de la RSE, con el fin de establecer propuestas enfocadas a mejorar su nivel de gestión.

En el trabajo se incluyen 5 capítulos que se interrelacionan para lograr los resultados previstos. Así en el capítulo 1 se presenta el marco teórico, mismo que se conforma por conceptos relacionados a la temática, problemática y a los objetivos planteados.

En el segundo capítulos se hace referencia a las generalidades de la microempresas de la ciudad de Yantzaza, que permite ir conociendo en forma teórica su realidad.

Se continua con el capítulo 3, en el que se expone la metodología utilizada, misma que consta del tipo de estudio realizado, el tamaño de la muestra y las fuentes de recolección de información, que permite determinar los resultados obtenidos, que mediante un análisis gráfico y teórico son procesados en el capítulo 4 denominado resultados.

Partiendo de los resultados en el capítulo 5 se realiza una propuesta de un programa de implementación de Responsabilidad Social y Empresarial en la

PYMES de Yantzaza, con lo que se pretende que las mismas entren en un nuevo proceso de gestión para generar valor para sus grupos de interés.

Se culmina el trabajo presentando la correspondientes Conclusiones y Recomendaciones.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Durante la última década, junto con el surgimiento de diversas iniciativas a nivel mundial encaminadas a la promoción de la Responsabilidad Social Empresarial, un número creciente de empresas ha reconocido los beneficios de la incorporación de políticas y prácticas de RSE en su actividad diaria, como prestigio de la organización y mejor imagen de marca, confianza de clientes y proveedores, motivación y lealtad del personal, mayor competitividad, comprensión y apoyo de la comunidad, reputación internacional y calificación frente a mercados.

Actualmente en las pequeñas y medianas empresas (PYMES), éste sigue siendo un tema lejano, poco conocido y difícilmente aplicable, teniendo la creencia errónea de que las únicas capaces de incorporarlo dentro de su planeación estratégica son las grandes empresas, pues son éstas las que tienen los recursos para ello.

Sin embargo la responsabilidad social es posible en las empresas pequeñas y medianas. Ser responsable ante la sociedad es algo propio de cualquier organización humana, y de las personas que la integran; no hay ninguna empresa en la actualidad que pueda sobrevivir si no ejerce mínimamente esas responsabilidades. Por lo tanto es importante e imprescindible que las PYMES

sean socialmente responsables, ya que a partir de ello se da la excelencia de las empresas.

El trabajo investigativo se realizará en la ciudad de Yantzaza, reconocida como la capital económica y comercial de la Provincia de Zamora Chinchipe, por ser una ciudad de gente emprendedora, optimista; con muchos negocios de productos y servicios para satisfacer la demanda de la ciudadanía de Yantzaza, cuenta con diez barrios urbanos.

La investigación recogerá la información en los sectores logísticos de los pequeños y medianos negocios.

Esta Iniciativa RSE-PYME está dirigida a acercar el concepto de Responsabilidad Social Empresarial de manera específica a las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Yantzaza, sensibilizarlas acerca de la importancia de incorporarlo en sus prácticas empresariales así como hacerles llegar las ventajas competitivas derivadas de esta integración cuando se gestiona de manera estratégica.

En cuanto al aporte de la investigación será de gran beneficio para las PYMES de Yantzaza, porque con ello se podrá detectar si practican o no la RSE, y a partir de ello, lograr que las empresas trabajen en temas de responsabilidad Social en una perspectiva sistemática y amplia, siendo necesario que este

concepto sea incorporado a los procesos de gestión y por lo tanto formar parte integral de las estrategias del negocio y del sistema de planeación de la empresa.

OBJETIVOS

✓ Objetivo General

Implementar la Responsabilidad Social Corporativa en las Pymes, con la finalidad de contribuir con los esfuerzos de crecimiento y desarrollo económico sostenible que permitan mejorar la calidad y competitividad de las microempresas de la ciudad de Yantzaza.

✓ Objetivos Específicos

- Desarrollar un marco teórico que permita tener un mejor acercamiento a la temática y problemática en estudio.
- Identificar las prácticas de responsabilidad social de las PYMES de la ciudad de Yantzaza.
- Identificar los Grupos de Interés de la microempresas de la ciudad de Yantzaza.

- Proponer un programa de responsabilidad social para las pequeñas y medianas empresas de Yantzaza.

JUSTIFICACIÓN

En el presente trabajo investigativo se evaluará el desempeño de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Yantzaza de manera de poder identificar claramente si es que se están aplicando acciones socialmente responsables, también se conocerá los grupos de interés inmersos en las mismas, esto conllevará a diseñar un programa de Responsabilidad Social y Empresarial que permita una mejor estructura de actividades relacionadas al comportamiento socialmente responsable, y con ello mejorar la satisfacción de los Stakeholders y lograr un desarrollo sostenible y sustentable para la pymes mencionadas.

Además, el presente trabajo, permitirá concientizar a los administradores y funcionarios de la importancia que resulta para la organización integrar la estrategia empresarial planes de RSE, que ayuden a la protección del medio ambiente, aporten al desarrollo de la comunidad, que protejan los derechos de los trabajadores, que se establezcan relaciones a largo plazo con los proveedores y que se aplique un comportamiento ético frente a la competencia, además de concientizar de obtendrán los conocimientos necesarios para una aplicación óptima de los programas de Responsabilidad Social y Empresarial, que como se anotó anteriormente genere valor y beneficios para todos sus Stakeholders.

HIPOTESIS

- **Hipótesis general**

La Implementación de la responsabilidad social corporativa en las Pymes de la ciudad de Yantzaza. 2013.

- **Hipótesis específicas**

- Estructurar una base teórica para permitir tener un mayor acercamiento a temática y problemática en estudio
- La técnica de la encuesta permitirá identificar el nivel de aplicabilidad de la RSE, en la pymes de la ciudad de Yantzaza.
- La identificación de las práctica socialmente responsables es fundamental para determinar los grupos de interés
- Un programa de RSE para las pymes de la ciudad de Yantzaza permitirá disponer de una herramienta de gestión para generar valor en las mismas.

CAPITULO I
MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la Responsabilidad Social y Empresarial

Según Navarro (2012), menciona que “los antecedentes de la RSE, renacen varios siglos pasados, casi en la mismas instancias en que las organizaciones iniciaron a generar movimiento económico, aún que durante el transcurso de los siglos mencionados, no se hayan realizado prácticas de RSE” (pág. 59)

Por lo que, él mismo autor afirma que son conocidas las condiciones de explotación a las que los trabajadores fueron sometidos en la Revolución Industrial, y si se considera periodos más anteriores, en los que la esclavitud fue el fundamento de las economías modernas, misma que no fue discutida por algunos de los intelectuales del entonces (Aristóteles, por ejemplo, se cuestiona si es posible el punto medio entre amo y esclavo). Pero es posible exactamente entre tales entornos en los que nacen líderes empresariales y sociales, que operan libre y voluntariamente, para cambiar las cosas. (Navarro, 2012, pág. 59)

Raufflet, Lozano Aguilar, Barrera Duque & García de la Torre, (2012). Citan a varios autores, mismos que se referierencia a la evolución del concepto histórico de la RSE en el mundo académico. Así:

En el año de 1953, Howard Bowen, en su libro. *Social Responsibilities of the Businessman*, “hace mención al impacto que tienen las empresas dentro de la mayoría de los ciudadanos, por ello las organizaciones deben ajustar sus políticas a los objetivos y valores sociales”.

Por su parte Davis, en el año de 1960, afirma que la “RSE, debe ser directamente proporcional al nivel de impacto que tienen estas dentro de la sociedad, por tanto las empresas con mayor poder deben generar mayores beneficios a la comunidad”.

En la misma década surge una versión diferente por parte de Milton Friedman, Premio Nobel de Economía, quien asevera que “los beneficios de las empresas deben enfocarse a sus accionistas. Por ello, en el año de 1970 afirma su pensamiento, al mencionar que es un acto irresponsable de los empresarios que realizan gastos en donaciones”.

En tanto que, Johnson en 1971, propone que el concepto de RSE, requiere ser percibido en cuatro dimensiones, la primera se refiere al nivel de conocimientos que las empresas deben tener de su entorno, la segunda hace mención a los programas que se deben plantear para el logro de objetivos, la tercera a la productividad y/o generación de beneficios tanto económicos como sociales y la cuarta, el enfoque que deben tener las organizaciones con sus grupos de interés. (pág. 3)

En su libro Responsabilidad Social Empresarial, Raufflet et al. (2012), cita a otros autores, mismos que hacen mención a la proliferación del concepto de RSE, es así que en la primera etapa se hace referencia a la razón de ser de RSE, a partir de 1970, el análisis se centra en la manera en que se desarrolla, por ello Sethi, propone tres fases en este proceso, la obligatoria, impuesta por el entorno, la política, que está en función de las presiones que la sociedad ejerce y la última es la fase socialmente responsable que se basa en prever y/o prevenir impactos que genera la organización en sus operaciones.

Por otro lado, Carroll, creo un modelo que incluye cuatro elementos interrelacionados, “el económico basado en la obtención de rentabilidad, el legal referente al cumplimiento de la normativa impuesta, la ética se fundamenta en las prácticas de orden moral y finalmente la discrecional relativa a la naturaleza de la organización”.

Posteriormente Drucker en 1984, establece que “las prácticas socialmente responsables, deben ser tomadas como una oportunidad para generar mayor valor para la empresa y por ende a todos sus grupos de interés, para lo cual se consideró el modelo propuesto por Carroll”. (pág. 5)

Una de definición reciente, según Navarro (2012), es que la RSE debe expresarse en tres esferas o parámetros en los que se desarrolla la empresa: económico, social y medio ambiental. Estos constituyen la triple línea de base de la operatividad en la organización, una dirección de las operaciones organizacionales en los tres pilares mencionados, en la que se debería obtener como resultado una triple comunicación, hacia los diferentes grupos de interés para una futura evaluación y mejora continua de la actuación empresarial. (pág. 101)

Se ha citado diferentes conceptos de la RSE, en sus distintos etapas de desarrollo, es importante destacar que la mayoría apuntan a la consecución del mejoramiento empresarial y social, por ello la aplicación de un modelo de gestión basado en RSE, es fundamental en la empresa de hoy, pues la diferentes demandas, sociales, económicas, tecnológicas, medio ambientales, etc., nos obligan a estar a la altura de dicha demanda, en donde no solo se trata de cumplir con la responsabilidad propia, sino enfocarnos a los grupos de interés, de manera de encontrar el pleno involucramiento y que los resultados sean, el desarrollo sostenible y el mejoramiento continuo.

1.2. Principios generales de la Responsabilidad Social Empresarial.

Los principios de la Responsabilidad Social y Empresarial se basan en el comportamiento socialmente responsables sobre las cuales las organizaciones se comprometen a operar conscientemente enfocadas a “cuatro áreas: Derechos Humanos, Estándares o Normas Laborales, Medio Ambiente y Anti-corrupción” (United Nations Global Compact, 2009).

Tal como se detalla a continuación:

DERECHOS HUMANOS

Principio 1: Las organizaciones deben contribuir y respetar la defensa de los derechos humanos difundidos a nivel internacional;

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser partícipes en atentar contra los derechos humanos.

NORMAS LABORALES

Principio 3: Las organizaciones tienen como deber, respetar la autonomía de asociación y el reconocimiento real del derecho a la negociación en sociedad;

Principio 4: Las empresas deben excluir toda práctica de trabajo forzoso u obligatorio;

Principio 5: Las organizaciones en la práctica deben frenar de manera el trabajo infantil;

Principio 6: Las empresas deben eliminar la exclusión respecto del empleo y la ocupación.

MEDIO AMBIENTE

Principio 7: Las empresas deben contribuir con medidas preventivas referentes a problemas ambientales;

Principio 8: Las empresas deben amparar iniciativas para promover y extender la responsabilidad ambiental;

Principio 9: Las empresas deben promover el desarrollo y la expansión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno. (United Nations Global Compact, 2009)

El impacto que generan las empresas en el entorno, se constituyen en pilar fundamental para el desarrollo de los pueblos. No obstante en algunas organizaciones o en parte de ellas, se realizan acciones contrarias a lo que es una verdadera búsqueda del bienestar común y como tal no se cumplen los principios antes enunciados; y consecuentemente no se logra los niveles empresariales esperados. La aplicación de dichos principios representa una garantía económica, social y medioambiental y al mismo tiempo su desarrollo sostenible y sustentable de los involucrados.

1.3. Beneficios empresariales con de la RSE.

Existen un sin número de beneficios que genera la aplicación de la RSE en las organizaciones, el mejoramiento de acciones, eficientes, eficaces y coordinadas, representan grandes ventajas en el mediano y largo plazo.

Según la Revista de Responsabilidad social y empresarial, Fundación Luis Vives (2009), manifiesta que, “Los beneficios empresariales derivados de las actividades de RSE, han sido analizados tanto por investigaciones teóricas como prácticas”. (pág. 95)

Así en la siguiente tabla muestra una visión general en forma de ejemplo de los beneficios de la RSE.

Cuadro 1. Ejemplo de los beneficios empresariales de la RSE extraídos de la investigación actual.

INVESTIGACIÓN EMPÍRICA CUANTITATIVA Y CUALITATIVA	
Autor	Beneficios empresariales de la RSE
Epstein & Roy (2001)	Evitar la mala publicidad en la prensa, boicots de los clientes e influencias del mercado negativas; motivación del personal empleado; imagen y reputación mejorada; relaciones positivas con los reguladores y los stakeholders; ganancias de la eficacia y reducción de costes; mejor acceso al capital; crecimiento en el mercado de valores.
INVESTIGACIÓN TEÓRICA	
Autores	Beneficios Empresariales de la RSE
Schaltegger & Burritt (2005)	Gestión de riesgos; disminución de costes; diferenciación; influencia positiva en el valor de la participación, imagen mejorada y el valor de la marca; mantenimiento de la licencia para llevar a cabo la actividad de la empresa.
Schaltegger & Figge (2000)	Ganancias de la eficacia; diferenciación; ventajas fiscales; ventajas de financiación; reducción del riesgo.
INVESTIGACIÓN TEÓRICA CON EJEMPLOS	
Autores	Beneficios empresariales de la RSE
Heal (2005)	Gestión de riesgos; ganancias de la eficacia; relaciones mejoradas con los reguladores; valor mejorado de la marca; productividad mejorada del personal empleado; reducción de los costes de capital.
Nielinger (2003)	Desarrollo del mercado y del producto; crecimiento potencial de la contratación; gestión de riesgos; mejoramiento de la imagen.
Porter & van der Linde (1998)	Crecimiento de la competitividad por medio de beneficios del proceso y de los productos, p.ej., uso más eficaz de los recursos, reducción de pérdidas.
INVESTIGACIÓN DE ESTUDIOS DE CASOS	
Autores	Beneficios empresariales de la RSE
Kong et al. (2002)	Desarrollo del mercado, reducción de costes; protección del mercado de valores; supervivencia a largo plazo.
Rondinelli & London (2002)	Ganancias de la eficacia y reducción de costes; competitividad mejorada; preservación de los recursos; mejoramiento de la imagen; desarrollo del producto.
ESTUDIO META DE LA INVESTIGACIÓN EMPÍRICA	
Autor	Beneficios empresariales de la RSE
Hansen (2004)	Mejoramiento de la reputación con influencia positiva en la adquisición y retención de clientes, atracción, motivación y retención de los empleados, acceso al capital, licencia para desempeñar la actividad de la empresa; gestión de riesgos; influencia positiva en el precio, la devolución y los ingresos del stock; disminución de los costes.
INVESTIGACIÓN EMPÍRICA CUANTITATIVA	
Autores	Beneficios empresariales de la RSE
Bertelsmann Stiftung (2005)	Motivación del personal empleado; reputación mejorada; expectativas de la reunión de los accionistas; desarrollo de los clientes
Turban & Greening (1997)	Crecimiento del atractivo de la empresa para el personal empleado potencial.

Fuente: Fundación Luis Vives (Revista de Responsabilidad Social de la Empresa, 2009. Pag. 96)

En el cuadro anterior se observa que son muchos los beneficios que se genera en las empresas la aplicación de RSE, por lo que se puede acotar que representa un reto que cada día se vuelve más fuerte, como una respuesta a la creciente dinámica que existe en los diferentes factores económicos, sociales y medioambientales, las empresa que deseen incrementar su competitividad a largo plazo deben incluir en sus estrategias institucionales y operativas acciones socialmente responsables. El problema radica en que muchas empresas aún no están preparadas para enfrentar este reto, por ello es importante iniciar con una adecuada sensibilización y capacitación del Talento Humano.

1.4. Elementos de la RSE.

Según Olmedo (2012), los elementos de la Responsabilidad Social y Empresarial son los siguientes:

1.4.1. Transparencia

Está basado en el acceso a la que la organización proporciona sobre su comportamiento social y que es permeable a las expectativas Sociales.

1.4.2. Materialidad

Supone que la organización debe tener en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas en la toma de decisiones, afrontando todas las dimensiones de la RSE; así como todas sus actividades e impactos, directos e indirectos.

1.4.3. Verificabilidad

Las actuaciones socialmente responsables de la entidad deben someterse a una verificación externa. La verificabilidad está fundamentada en la posibilidad de que expertos independientes puedan comprobar las actuaciones de la empresa.

1.4.4. Visión ampliada

La organización debe centrar sus objetivos de responsabilidad social empresarial en el contexto de sostenibilidad más amplio posible. Debe considerar el impacto que produce a nivel local, regional, continental y global, con un sentido claro de legado para futuras generaciones.

1.4.5. Mejora continua

La RSE va ligada estrechamente a la idea de gestión continuada, que tiene por objetivo principal la pervivencia de la organización.

1.4.6. Naturaleza social de la organización

La RSE está arraigada en la creencia y reconocimiento de la naturaleza social de las organizaciones, como valor que prevalece sobre cualquier otra consideración de tipo económico o técnico. Destaca el valor y el papel del ser humano como ente individual y social, origen y fin de la organización. (págs. 19-20)



Gráfico 1. Elementos de la RSE.

Fuente: Olmedo Aguirre, Nelson Wilfrido (Diseño de un modelo de gestión de responsabilidad social para pymes, 2012, pags. 19-20)

Elaboración: La Autora.

Es necesario considerar los seis elementos que constituyen la RSE, mismos que interrelacionados forman un sistema generador de acciones socialmente responsables, cuyos resultados pueden ser controlados y retroalimentados y buscan incrementar valor para la empresa y para todos grupos de interés con el mayor impacto posible.

1.5. Alcances de la Responsabilidad Social Empresarial.

Según Reyno (2006) los alcances de la responsabilidad social y empresarial responden al mundo dinámico en el que se desenvuelven las organizaciones,

en el que RSE se constituye como elemento de equilibrio, es así que se determina los siguientes alcances como una concepción en el desarrollo del accionar empresarial.

1.5.1. Alcance social y de desarrollo

Desde esta perspectiva la RSE se enfoca en las acciones desarrolladas por la empresa con el propósito de apoyar a la sociedad y la comunidad externa a ésta, creando el sentido del deber y tomando en cuenta además a los sectores más vulnerables.

1.5.2. Alcance solidario e igualitario

Este alcance la organización se mira como un sistema incluido en otro mayor, enfatizándose a ésta como el aporte de oportunidades y la igualdad de las personas, en este contexto es que se admite los derechos y obligaciones mutuas entre empresa y sociedad.

1.5.3. Alcance de autorreferencia

Se refiere al desenvolvimiento interno de la empresa, o sea, la correlación que se genera entre ésta con los accionistas, clientes y trabajadores, sin que se

incluya responsabilidades de los grupos externos, centrándose únicamente al mercado y considerando a la organización como generadora de beneficios económicos.

1.5.4. Alcance ético sistémico

Se toma en cuenta a la empresa como un ente de desarrollo social, donde se hace relevancia a la responsabilidad de manera permanente con todos grupos de interés.

1.5.5. Alcance ético y de valores

Este concepto se origina en los anteriores tomando en cuenta a la organización y/o a sus responsables como actores y practicantes y difusores de valores, empuñados a fundar la ética corporativa que será la base para la toma de decisiones institucionales. (págs. 39-40)

Como se lo ha venido mencionando en el presente documento el alcance de la Responsabilidad Social y empresarial va más allá de generar valor para sus accionistas sino que tiende a cumplir con un deber social y medioambiental que beneficie a todos sus grupos de interés en forma permanente e igualitaria, mediante acciones éticas inmersas en un sistema de ganar-ganar.

1.6. Misión, visión y valores dentro de la Responsabilidad Social y Empresarial.

1.6.1. Misión

“La misión describe el rol que desempeña actualmente la organización para el logro de su visión, es la razón de ser de la empresa”. (Valda, 2013).

Hoy por hoy existen grandes desafíos para las organizaciones, por ello elementos importantes como la misión se ven sometidos a estos cambios, esto ocurre con las empresas aplican las Responsabilidad Social y Empresarial y que reestructuran su razón ser de acuerdo a los distintos grupos de interés con los que se interrelaciona.

Una misión que incluya RSE, debe difundir el compromiso de la empresa con las expectativas de sus stakeholders; deberá hacer énfasis en la concienciación del personal en lo referente a los conceptos y acciones de RSE, así como demostrar la importancia de la aplicación de un comportamiento socialmente responsable y el valor que ello genera en empresa. (Salgado, 2012)

1.6.2. Visión

La visión se denomina como el sueño de la empresa, es una declaración de aspiración de la empresa a mediano y largo plazo, es la imagen a futuro de como deseamos que sea la empresa más adelante. Su propósito es ser el motor y la guía de la organización para poder alcanzar el estado deseado (Valda, 2013).

El interés de los altos directivos de una organización con visión estratégica de RSE, es trabajar con planes que dispongan de bases sociales y/o medioambientales propios de la RSE, y que a su vez generen beneficios para la empresa. Por ello la importancia de un análisis de coste beneficio de las actividades que se prevén; ¿Cuánto le cuesta a la empresa a la empresa, por ejemplo, una donación a una comunidad local?, ¿y cuánto valor genera para la empresa ya sea en términos económicos, en imagen, confianza, fidelidad de clientes? ¿Y cuáles son los beneficios que obtendrán sus grupos de interés? (Argandoña, 2010)

1.6.3. Valores

Los valores de una organización se constituye como elementos ideales y/o principios compartidos que se enfocan hacia determinado comportamiento de una o varias personas dentro de la empresa, son directrices de conducta y están estrechamente relacionados con el logro de los objetivos institucionales. (Marínez & Milla, 2005, pág. 23)

El comportamiento y las decisiones del día a día son consecuencia de los valores y principios concebidos por los miembros de una organización, lo cual da a entender que las empresas determinan un escenario ético que guía su accionar, definiendo la forma de comportamiento de sus integrantes cómo será la interacción con el entorno en donde se participan sus grupos de interés. **(Asociación de Empresarios Cristianos, 2009, pág. 31)**

1.7. La Responsabilidad Social y empresarial y los Stakeholders o Grupos de Interés.

Desde el punto de vista de la Responsabilidad Social y empresarial, el ámbito de las relaciones de la empresa con sus grupos de interés, es un campo sobre el cual hay mucho por explorar y hacer. A nivel de empresa se debería entrar en un nuevo estado de mentalidad acerca de gran importancia que tiene generar valor y conductas socialmente responsables sobre todos sus públicos.

En este contexto, algunas empresas han establecido medidas, a través de las cuales las organizaciones pueden guiar sus programas de RSE, un ejemplo importante en el caso Ecuatoriano, es Consorcio la Favorita y PRONACA. (Galarza, 2009, pág. 53)

1.8. La Responsabilidad Social de las Empresas y el Programa Nacional del Buen Vivir 2013- 2017

La Estrategia Territorial Nacional elaborada por la SENPLADES en el Programa Nacional del Buen Vivir 2013-2017 busca identificar las necesidades territoriales y permite también desarrollar estrategias para cambiar las condiciones dadas y alcanzar el Buen Vivir en las distintas localidades del país, es por ello que para determinar qué aspectos debe tener en cuenta una compañía al momento de determinar su Responsabilidad Social se debe conocer el entorno económico en que ella se desarrolla.

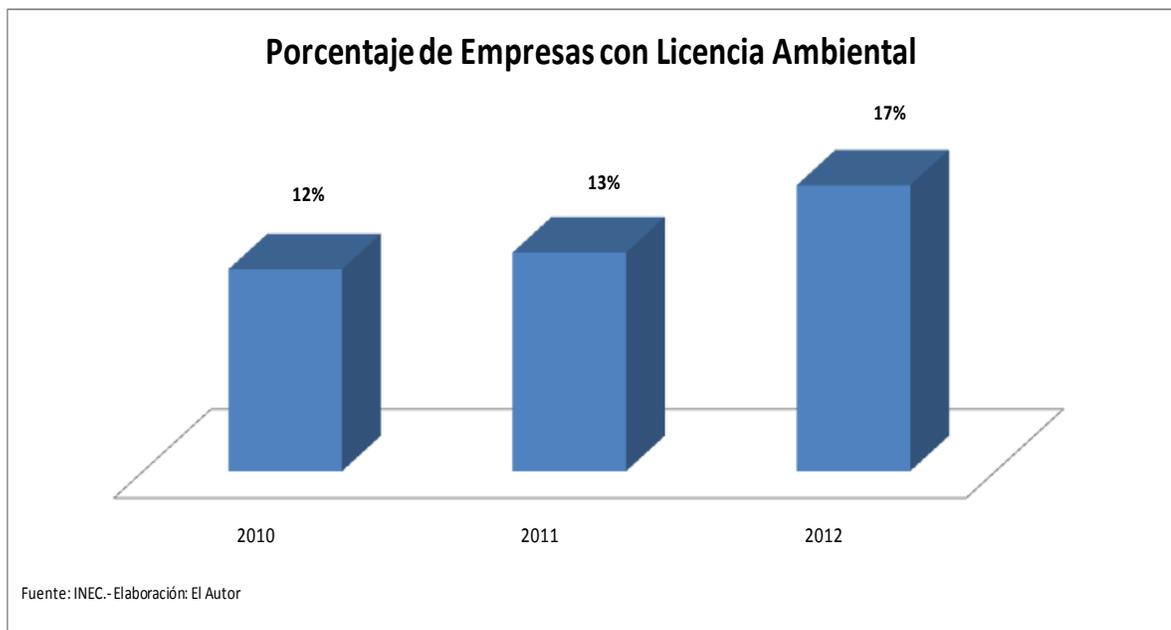
1.8.1. Información Ambiental y Económica en Empresas Ecuatorianas

1.8.1.1. Empresas que Cuentan con Documentos Ambientales

El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos en su Encuesta de Información Ambiental Económica en Empresas al 2012 señala que apenas un 17% de las

empresas ecuatorianas cuentan con licencias ambientales, cifra que se ha incrementado en 5 puntos porcentuales respecto a 2010.

Gráfico N° 2.



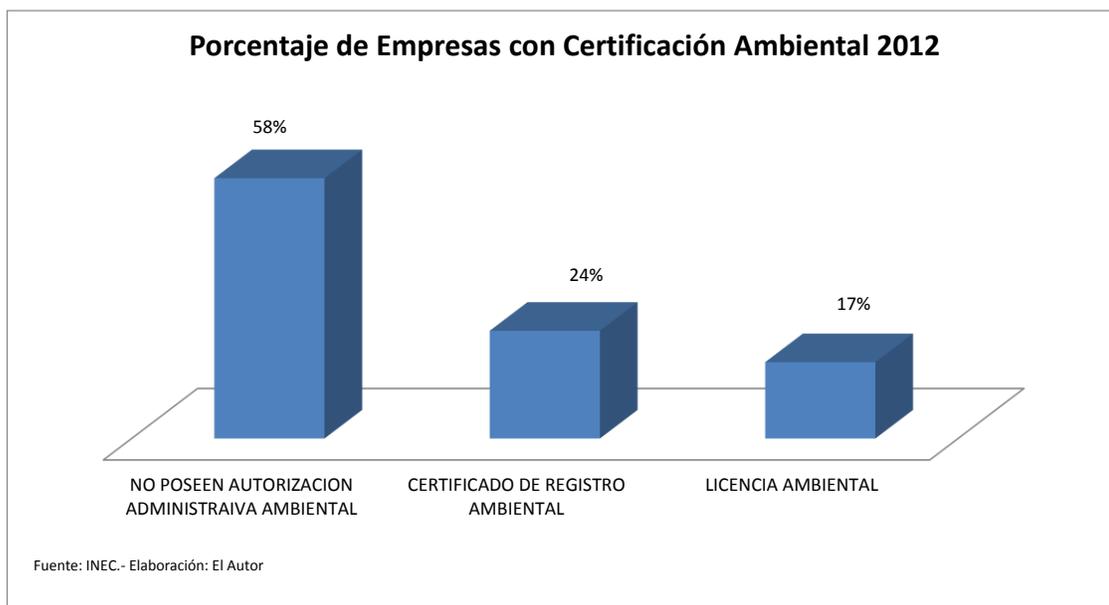
En el 2012 de acuerdo con el INEC existían 8,606 empleados dedicados a actividades de protección ambiental cifra inferior en 57% a las 20,142 personas que se destinaron en el 2011. Esta situación se da porque muchas compañías Tercerizan los estudios de protección ambiental y contratan a compañías especializadas en temas ambientales los mismos que dejan de pertenecer a la compañías en la medida que las empresas cumplen con las Licencias Ambientales requeridas para su actividad. Esto se evidencia en que la mano de

obra no calificada representa un 66% de la mano de obra destinada a Protección ambiental.

La encuesta del INEC evidencia que el gasto ambiental sobre el gasto total de las empresas en el país aún es incipiente si tenemos en cuenta que de cada \$100 dólares de gasto apenas \$4 competen a gasto ambiental aunque respecto a 2010 este índice mejora si tenemos en cuenta que tan solo 0.50 centavos se dedicaban en el 2010. Por otra parte la Inversión en Protección Ambiental asciende a tan solo \$5 respecto a la inversión total.

En 2012 un 24.4% de las empresas en Ecuador contaron con un certificado de Registro para actividades de bajo impacto y 17.3% con licencia para actividades de alto impacto. Lo que represento que un 58.4% de empresas no poseen ningún tipo de autorización administrativa ambiental sea este un Certificado o Licencia Ambiental.

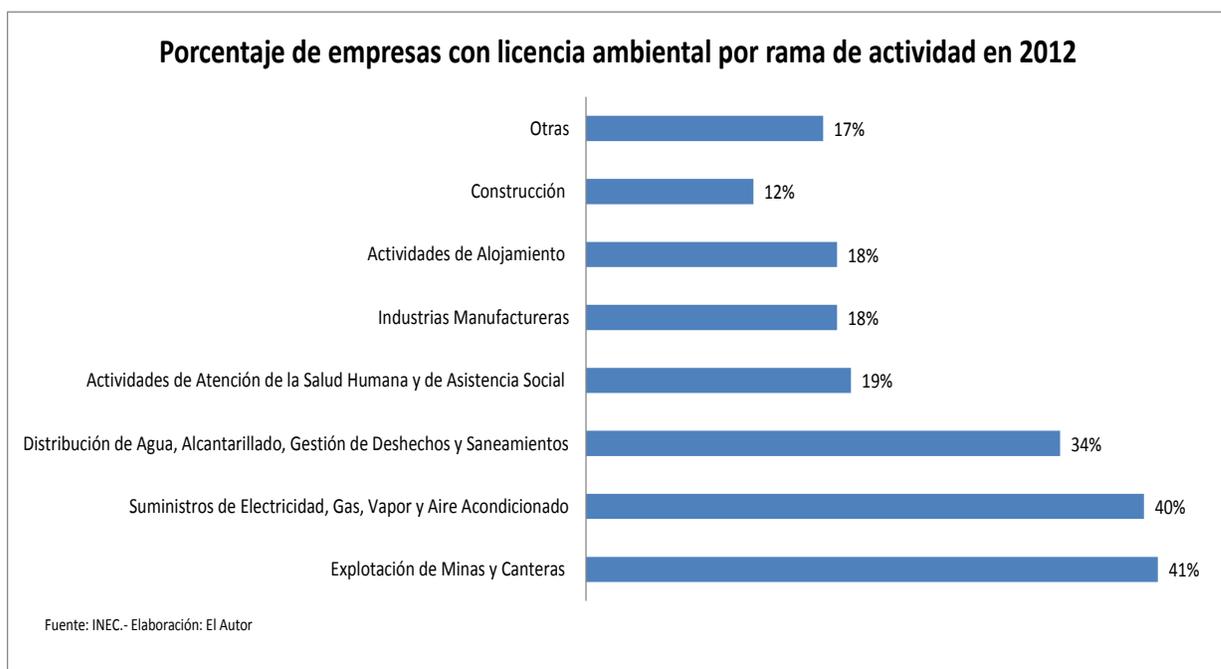
Gráfico N° 3.



Cada 4 empresas de cada 10 dedicadas a las actividades productivas de Explotación de Minas y Canteras y Suministros de Electricidad, Gas, Vapor y Aire Acondicionado, poseen licencia ambiental en Distribución de Agua, Alcantarillado, Gestión de Deshechos y Saneamientos cada tres empresas de diez y en Actividades de Atención de la Salud Humana y de Asistencia Social e Industrias Manufactureras y Actividades de Alojamiento cada dos empresas y en Construcción apenas 1 de cada 10 empresas, en esta última actividad varios proyectos habitacionales se encuentran actualmente con retrasos en la entrega de las soluciones habitacionales en virtud que no tramitaron de manera oportuna las Licencias o Certificados Ambientales que demanda las Autoridades Ambientales.

El promedio general de las empresas que cuentan con Licencias ambientales en Ecuador es de 2 empresas por cada 10 empresas, incluyéndose dentro de estas empresas algunas que poseen un Sistema de Gestión Ambiental Certificado ISO 14001¹

Gráfico N° 4.



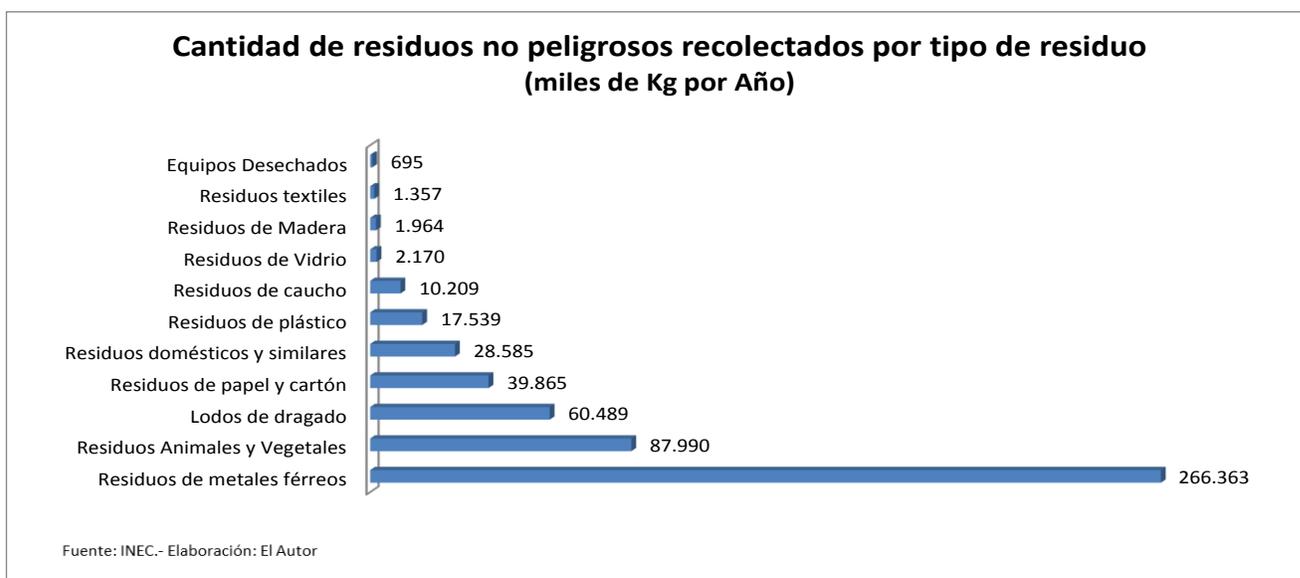
1.8.1.2. Empresas que Cuentan con Recolección de Residuos Sólidos

En el 2012 las empresas del país recolectaron 517.225.661 Kg por año de Residuos Sólidos, el 90% de las empresas realizan recolección de residuos

¹ Fue creada por la Organización Internacional para Normalización (International Organization for Standardization - ISO), una red internacional de institutos de normas nacionales que trabajan en alianza con los gobiernos, la industria y representantes de los consumidores y tiene el propósito de apoyar la aplicación de un plan de manejo ambiental en cualquier organización del sector público o privado.

sólidos de manera diferenciada. El 51% de los residuos corresponden a residuos de metales férreos, 17% a animales y vegetales y 12% a Lodos y dragados.

Gráfico N° 5.



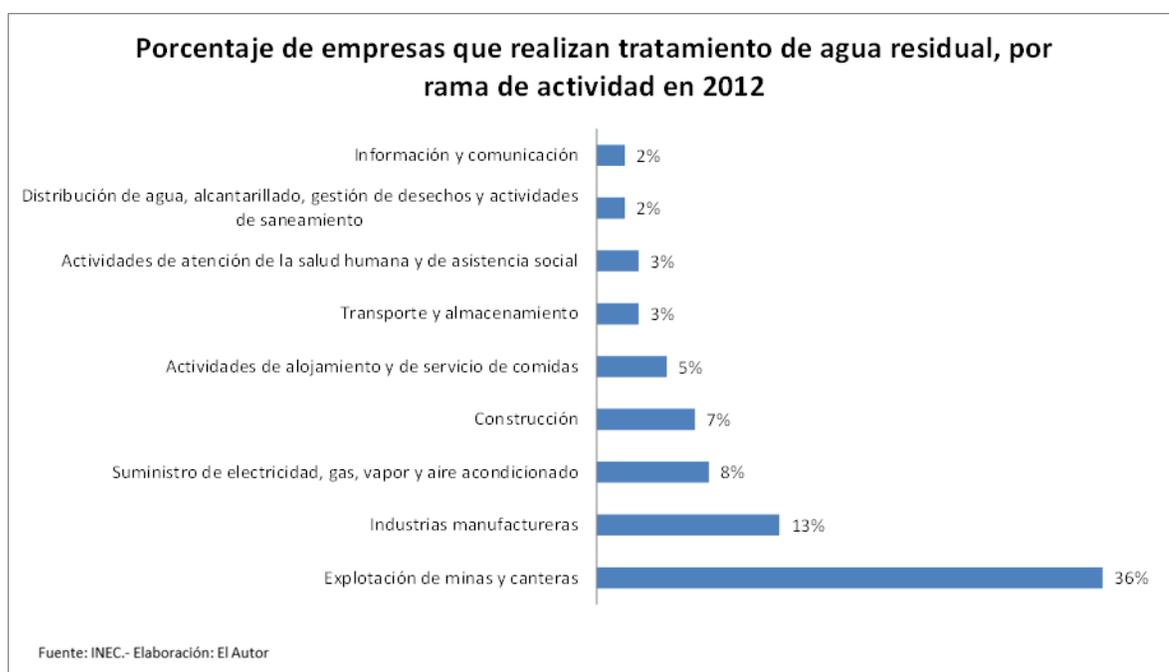
En lo que se refiere a Residuos Peligrosos en 2012 se recolectaron 86.002.676,37 kg/año, el 72% de estos residuos corresponden a Aceites Usados, 14% a Residuos Sanitarios y Biológicos y 8% a Suelos y Lodos de Drenajes Contaminados. 1 de cada 10 empresas no realiza la recolección de desechos sólidos de manera diferenciada.

1.8.1.3. Utilización del Recurso Agua

El 86% de las empresas se proveyó de Agua a través de la red pública y el valor remanente a través de fuentes naturales. El 93% de esta captación fueron

aguas superficiales. En la actividad de la Explotación de Minas y Canteras apenas un 71% se proveyó de la red pública. Un 34% de las empresas dedicaron estos recursos a Procesos Industriales y el 9% de las empresas realizó algún tratamiento a sus aguas residuales. Las empresas mineras son las que dan mayor tratamiento a sus aguas residuales, estimando que un 36% de ellas realizan este proceso.

Gráfico N° 6.



1.8.1.4. Emisión de gases y consumo de sustancias agotadoras de la capa de ozono

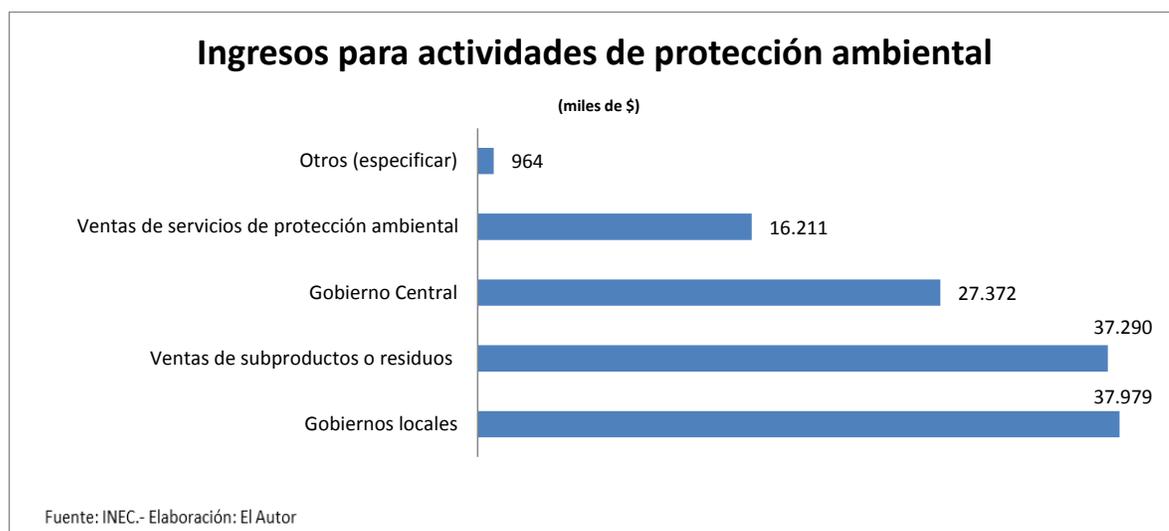
El Anhídrido Carbónico (CO₂) es el principal gas medido en las emisiones gaseosas de las empresas estimándose que un 80% de ellas lo realiza en tanto que apenas un 7% realiza mediciones de metales pesados. Los compuestos

bromofluorocarbonados son los de mayor consumo con un 6% y los metilbromuros los de menor utilización.

1.8.1.5. Ingresos y Gastos para actividades de protección ambiental

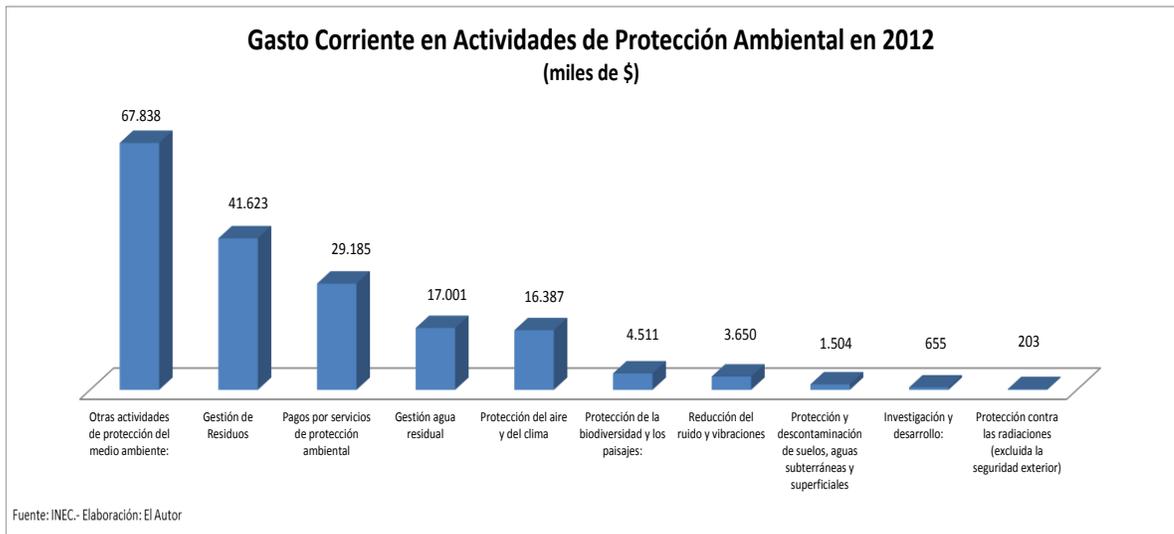
De acuerdo con la Encuesta de Información ambiental realizada por el INEC al 2012 se obtuvieron ingresos por valor \$119.815.012 para protección ambiental. Los Gobiernos locales, las Ventas de subproductos o residuos (Residuos combustibles, productos reciclables) y el Gobierno Central son los sectores que mayores ingresos obtuvieron.

Gráfico N° 7.



En 2012 se destinaron \$182.557.425 en gastos corrientes en actividades de Protección ambiental, el 97% de ellos se concentra en 6 actividades, siendo las actividades de Gestión de Residuos y Pagos por Servicios de Protección ambiental, la de gestión de agua residual y la de protección del Aire y del Clima las de mayor representatividad en el gasto.

Gráfico N° 8.



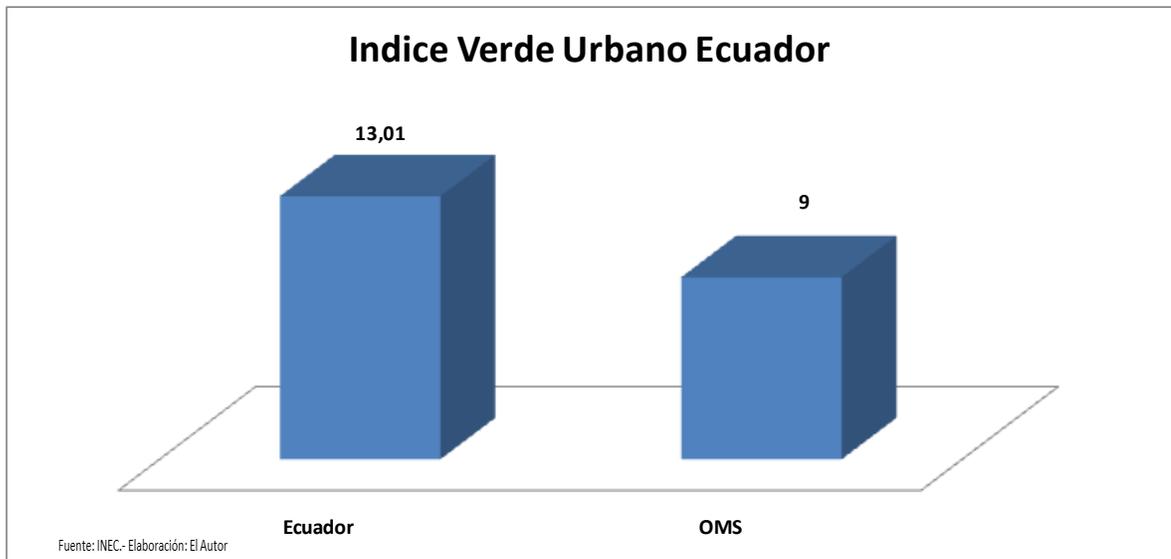
En lo que respecta a Inversión 43 centavos de cada dólar son destinados a la inversión en protección ambiental, dentro de ellos el 43% se destina a protección del aire y del clima, un 20% a gestión de residuos y 20% a gestión de aguas residuales. En tanto que los rubros de menor inversión lo constituyen la Protección de la Biodiversidad y Paisajes y la Protección contra las radiaciones.

1.8.2. Índice Verde Urbano 2012

Entre 9 y 15 metros cuadrados por persona de acuerdo con la Organización Mundial de Salud es la cantidad de espacios verdes con los que debe contar una ciudad es por ello que el INEC a través del Censo de Información Ambiental Económica en Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales 2012, ha establecido el Índice Verde Urbano – IVU. A nivel de Ecuador el índice verde

urbano es de 13,01 m²/hab superior en 4 m² al nivel requerido por la OMS. El 58% de las 24 provincias del país superan el porcentaje requerido a nivel internacional.

Gráfico N° 9.



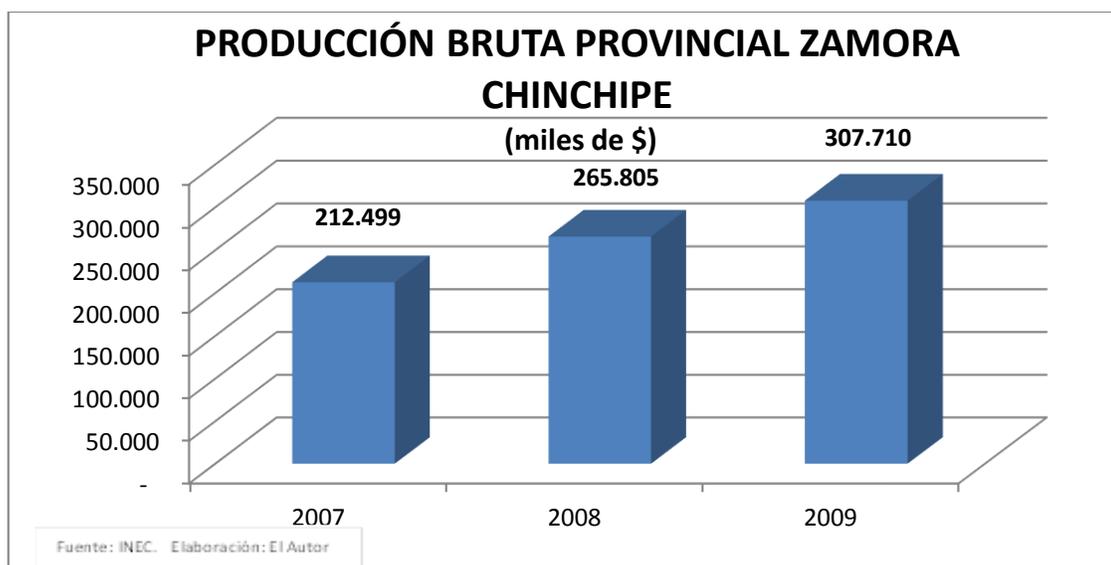
1.8.3. Identificación Socio-económica y Ambiental de la Provincia a la que pertenece el cantón Yantzaza.

1.8.3.1. Entornó Económico

El cantón Yantzaza pertenece a la Provincia de Zamora Chinchipe, provincia que de acuerdo con el SENPLADES se encuentra en la Zona de Planificación 7 (El Oro, Loja y Zamora). Esta provincia conforme información del Banco Central del Ecuador en el Boletín de Cuentas Nacionales Provinciales 2007-

2009 al 2009 genero una producción bruta de \$307,709 miles de dólares equivalentes a una contribución de 0.29% a la producción nacional que en ese año fue de \$105,971, 529 miles de dólares. En el período comprendido entre 2007 y 2009 la producción de la provincia ha promediado un crecimiento promedio anual de 20% crecimiento superior al 9% que la economía experimento en su conjunto en igual período.

Gráfico N° 10



En la Provincia de Zamora Chinchipe de acuerdo con información del BCE se registran 32 actividades económicas. El 80% de la producción bruta de la provincia se concentra en 8 actividades. La actividad de Administración Pública, Defensa, Planes de Seguridad Social Obligatoria es la de mayor representatividad en la generación de riqueza con un 27% seguido por Construcción 16%. La cría de animales ha experimentado una contracción de

\$5 m respecto al valor visto en 2008 en tanto que la explotación de Minas y Canteras aumento en \$4.9 m.

Cuadro N° 2.

PRODUCCION BRUTA PROVINCIAL ZAMORA CHIMPIPE MILES DE DÓLARES

	2007	2008	2009
Administración pública, defensa; planes de seguridad social obligatoria	43.210	58.157	82.230
Construcción	30.818	45.824	50.433
Enseñanza	19.052	26.121	29.398
Comercio al por mayor y al por menor; y reparación de vehículos automotores y motocicletas	16.678	23.426	27.921
Cría de animales	20.936	27.659	22.541
Transporte y almacenamiento	14.758	14.828	19.420
Actividades profesionales, técnicas y administrativas	9.434	10.061	9.704
Alojamiento y servicios de comida	6.143	7.914	8.750
Otras (24 Actividades)	51.469	51.815	57.313
ECONOMÍA TOTAL	212.499	265.805	307.710

Fuente: BCE. Elaboración: El Autor

1.8.3.2. Aspectos Sociales Cantón Yantzaza

El cantón Yantzaza es el cuarto cantón en el orden de creación en la provincia de Zamora Chinchipe, se encuentra ubicado al Noroeste de la provincia de Zamora. Forma parte del caudaloso Rio Zamora y parte de Nangaritzza. Tiene una extensión territorial de 791 Km² (Universidad Nacional de Loja, pág. 10)

Yantzaza es uno de los cantones es más importantes de la provincia de Zamora, su crecimiento económico sienta sus bases en un sin número de actividades que se desarrollan en el sector.

De acuerdo al Censo de Población y Vivienda al 2010 realizado por el INEC en el cantón Yantzaza existen 3.503 viviendas. 72% de ellas son propias y un 19% arrendadas.

En lo que respecta a los Sistemas de Abastecimientos de Agua el 37% de los hogares no recibe agua por tuberías. Los Ríos y Acequias representan el 37% de los medios de abastecimiento de agua.

El 58% de los hogares no cuentan con eliminación de aguas servidas. El 53% eliminan la basura a través de terrenos baldíos o quebradas y el 44% de los hogares no cuentan con servicios de Electricidad.

Al 2010 habían empleados en el cantón Yantzaza 5,712 personas el 74% de ellas se empleaban en 6 actividades prevaleciendo los empleados en actividades agrícolas que representan el 60% del grupo de ocupación. El 4% de las personas en este cantón se emplean en Comerciantes propietarios.

Cuadro N° 3.

Grupo de Ocupación Cantón Yantsaza

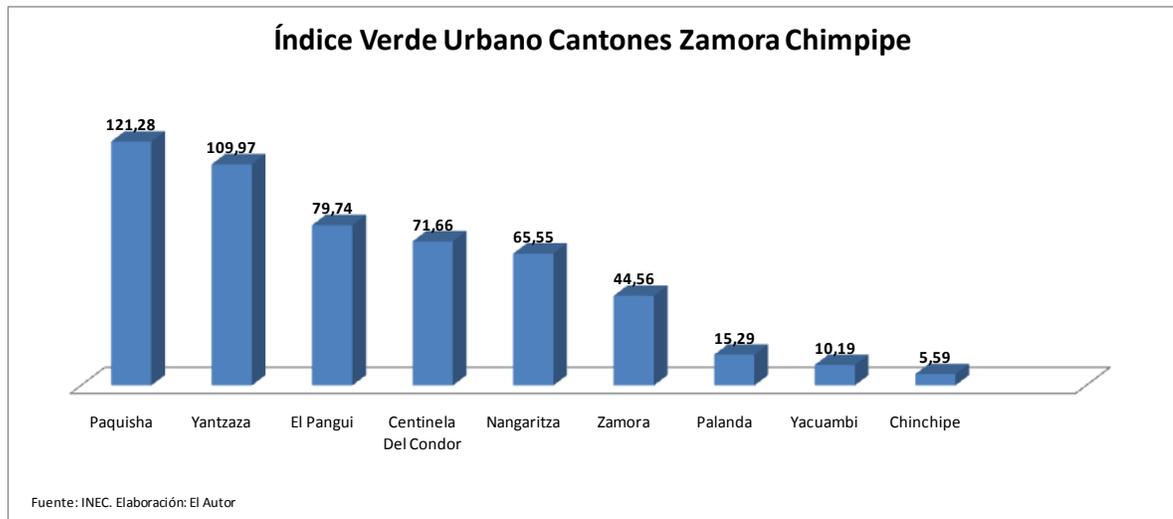
Explotadores agricolas polivalentes	1.273
Obreros de fincas agricolas polivalentes	1.586
Peones no clasificados bajo otros epigrafes peon	564
Comerciantes propietarios (comercio al por mayor y al por menor)	214
Explotadores agricolas especializados	198
obreros agricolas, cria de ganado (excepto ganado lechero)	393
Otras (104 Actividades)	1.484
TOTAL	5.712

Fuente: INEC. Elaboración: Banco de Machala

1.8.3.3. Índice Verde Urbano 2012 Zamora Chinchipe

En la Provincia de Zamora Chinchipe el Índice Verde Urbano es de 63,29 m² por habitante valor superior en 50, 28 puntos respecto al índice Nacional 13.01 m². En el cantón Yantzaza el índice asciende a 109.97 valor superior en 46,68 puntos al índice provincial.

Gráfico N° 11



1.8.3.4. Líneas de Acción Gubernamentales en la Zona 7 Provincias de Zamora Chinchipe, Loja y El Oro.

En concordancia a que la Responsabilidad Social de las empresas está ligada intrínsecamente con las líneas de Acción Gubernamentales enmarcadas en el Programa Nacional del Buen Vivir 2013-2017 es importante conocer estas para en lo posterior determinar cuál sería el radio de acción que deben tomar las empresas en la determinación de su responsabilidad Social.

Cuadro N° 4.

Transformación de la Matriz Productiva
Fomentar el interés público para fortalecer cadenas complementarias con incorporación de valor en los sectores estratégicos minería, turismo, forestal y bioconocimiento; mediante inversiones en infraestructura, investigación y desarrollo, así como en la capacitación del talento humano especializado.
Mejorar las economías populares y solidarias con el propósito de generar bienes y servicios que actualmente se importan en la zona, fortaleciendo un sistema financiero solidario para el desarrollo de emprendimientos y democratizando el acceso a los medios de producción.
Articular la industria local con las industrias priorizadas a nivel nacional para esta zona, principalmente las relacionadas con recursos del subsuelo.

Reducción de brechas y desigualdades socioeconómicas
Fortalecer el proceso de democratización del Estado, a través de los mecanismos de descentralización y desconcentración, con miras a reducir las brechas entre las áreas urbanas y rurales , considerando la especificidades del territorio, especialmente las relacionadas con el desarrollo binacional.
Fomentar el acceso universal y permanente a los servicios de agua, alcantarillado sanitario, electricidad, gestión integral de desechos y servicios de telecomunicaciones, Información y conocimiento, con pertinencia social, cultural, territorial y ambiental.
Fomentar el desarrollo de programas habitacionales de acuerdo a las condiciones de familia, climatológicas, ambientales y culturales, considerando en primera instancia los distritos zonales con mayores déficits.
Promover el crecimiento de la oferta del servicio de educación para niños, niñas, adolescentes y jóvenes de pueblos y nacionalidades, considerando los territorios con mayor déficit en cobertura.
Promover el fortalecimiento de la capacidad institucional a través de la capacitación del personal y la dotación de infraestructura, equipamiento y tecnología, para el mejoramiento del servicio en seguridad ciudadana .

Sustentabilidad Patrimonial
Promover la protección de los recursos biológicos y su uso racional, incentivando iniciativas binacionales en materia ambiental y de mitigación del cambio climático.
Establecer normativas de conservación patrimonial y cultural de la zona e impulsar alianzas con universidades y centros de investigación para el desarrollo de proyectos culturales y arqueológicos
Determinar normativas de conservación patrimonial y cultural de la zona e impulsar alianzas con universidades y centros de investigación para el desarrollo de proyectos culturales y arqueológicos

2. CAPITULO II: CONTEXTO GENERAL DE LAS PYMES DE LA CIUDAD DE YANTZAZA

2.1. Empresas en Yantzaza Censo Económico al 2010

Loiza (2011), manifiesta que el sector productivo en Yantzaza está conformado por primario y el secundario; al primero lo constituyen, la agricultura, la ganadería, producción y rendimiento, cuyos productos más importantes son: plátano, yuca, caña, maíz, café, cacao, naranja, naranjilla, mandarina y pasto, otra de la actividades primarias es la asistencia técnica, comercialización y consumo, créditos a los sectores productivos, conformados por Bancos y Cooperativas de Ahorro y Crédito, en el que predomina el comercio, la ganadería y la minería.

Siguiendo con el mismo autor, el sector productivo secundario se integra por la industria, la artesanía, sector productivo técnico, en el que predomina el comercio y el turismo.

En lo referente al comercio, ha permitido que el sector micro empresarial del esquina experimente un gran desarrollo, poniendo a Yantzaza en el eje de abastecimiento a los pueblos cercanos, en el que se encuentran almacenes, ferreterías, abarrotes, plásticos, almacenes de audio y video, accesorios de computadoras y afines, comercialización de oro, almacenes agropecuarios, almacenes veterinarios, almacenes de ventas de motocicletas, papelerías, almacenes de equipo caminero, almacenes de equipo minero, concesiones de vehículos como es la marca Hyundai, farmacias, gran cantidad de restaurantes, bares, discotecas, hoteles, centros de diversión entre otros. (págs. 7-15)

El desarrollo de la PYMES se fundamenta en que se fortalece al sector productivo y por ende al desarrollo del cantón. Cada vez más pequeños negocios dejaron de serlo para convertirse en PYMES, además éstas crean competencia y competitividad en el cantón y provincia, en la cual se observa que el motor que fomenta el dinamismo de la economía del sector son justamente los pequeños negocios.

Es común observar el comercio informal, debido a esto se han establecido reformas en las que se impulsa la organización y legalización de la PYMES, tanto en la Cámara de Comercio como en el Municipio del Cantón, por lo que Yantzaza se ha convertido en sector emprendedor y representa un mercado amigable a la inversión, un ente articulador del sector productivo y generador de servicios para el cantón y la provincia de Zamora Chinchipe.

Todos estos aspectos se traducen en que de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) en el Censo Económico 2010 en la ciudad de Yanzatza existen 876 empresas que representan un 27% de las empresas que se ubican en la Provincia de Zamora Chinchipe (3,299 empresas).

El 91% de las compañías se dedican a 6 actividades empresariales siendo las actividades de Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas la de mayor representatividad con un 58%, seguida por las Actividades de Alojamiento y de Servicio de Comida y la Industria Manufacturera con un 11% y 10%.

Cuadro N° 5.

Empresas en Yantzaza de acuerdo con el Censo Económico 2010		
CLASIFICACIÓN CIIU 4.0 ACTIVIDAD PRINCIPAL	EMPRESAS	Porcentaje
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas.	507	58%
Actividades de alojamiento y de servicio de comidas.	92	11%
Industrias manufactureras.	91	10%
Otras actividades de servicios.	60	7%
Información y comunicación.	29	3%
Actividades profesionales, científicas y técnicas.	19	2%
Enseñanza.	17	2%
Transporte y almacenamiento.	16	2%
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social.	13	1%
Artes, entretenimiento y recreación.	10	1%
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria.	9	1%
Actividades financieras y de seguros.	8	1%
Actividades de servicios administrativos y de apoyo.	3	0%
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado.	1	0%
Construcción.	1	0%
TOTAL	876	100%

Fuente: Superintendencia de Compañías, Intendencia Nacional de Tecnología de Información y Comunicaciones.

Elaboración: El Autor

2.2. Situación de la Empresas en el Cantón Yantzaza ante ítems inherentes a la Responsabilidad Social

Gasto de las Empresas en Investigación y Desarrollo, Capacitación y Formación y en Manejo de Deshechos

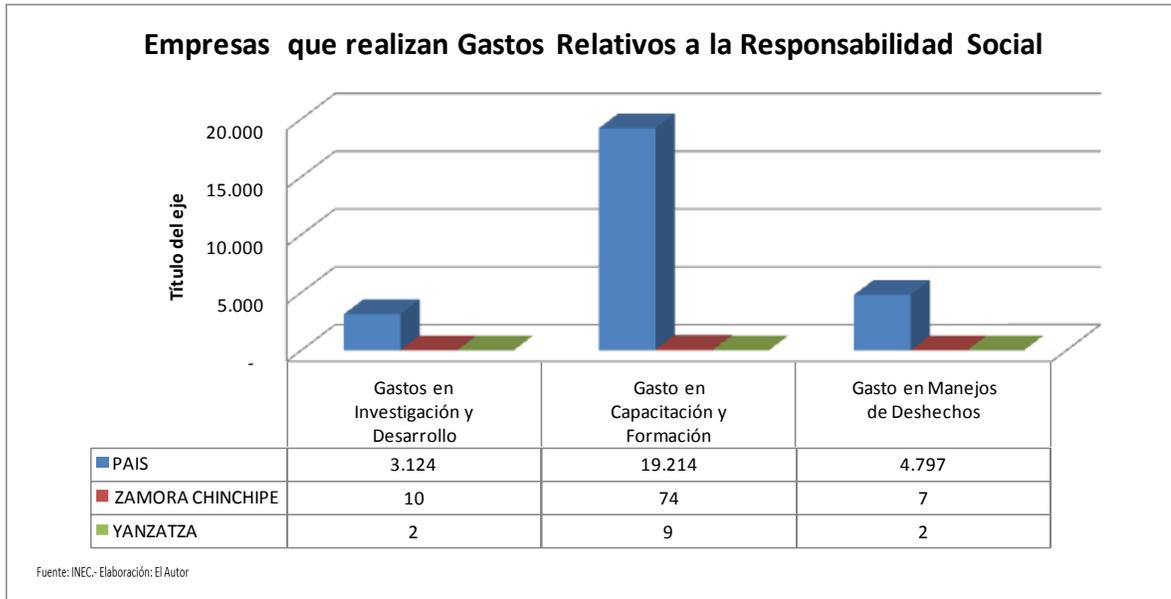
De acuerdo con el Censo económico al 2010 realizado por el INEC apenas 2 empresas de las 876 empresas existentes en el cantón Yantzaza realizan Gastos destinados a Investigación y Desarrollo. Este índice (0.24%) es bajo si lo comparamos con los índices Provinciales y Nacionales que ascienden a 0.32% y 0.67% respectivamente. Alrededor de \$20,000 destinan las actividades

de Venta al por menor de otros enseres domésticos en comercios especializados en el Cantón Yantzaza.

Así mismo en lo que respecta a los Gastos en Capacitación y Formación apenas un 1,03% realizan gastos en este rubro valor inferior a los que las empresas del país y la provincia realizan 3,84% y 2,24% respectivamente. Las actividades de la Administración del estado y aplicación de la política económica y social de la comunidad son las que mayores recursos destinaron para capacitación alrededor de \$13.727, a ella le siguen: Intermediación monetaria (\$10.000) y la Enseñanza preprimaria y primaria (\$7.633).

En lo que se refiere en Gastos en Manejos de Desechos el índice del cantón es de 0,23% superior al que tiene Zamora Chinchipe (0,21%) pero inferior al que refleja el país 0,96%. En el 2010 de acuerdo con el INEC se destinaron \$20.642 en Yantzaza para este rubro siendo la actividad productiva que realizó erogaciones por este concepto de la Administración del estado y aplicación de la política económica y social de la comunidad.

Gráfico N° 12.



En la ciudad de Yantzaza, en la actualidad no dispone de algún estudio específico de sobre Responsabilidad Social y Empresarial en las Pymes. Se observa que ciertas Pymes de Yantzaza en alguna medida si realizan prácticas de Responsabilidad Social pero no cuentan con un sistema estratégico de implementación de la RS en sus empresas y muchas de ellas asocian a la RSE, con una estrategia de marketing, más que como un modelo de gestión integral de negocio.

CAPÍTULO II
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.3. Tipo de estudio realizado

En la presente investigación se utilizó métodos en el que se realizaron estudios descriptivos y explicativos.

- **Estudio Cuantitativo y Cualitativo:** La información obtenida se sustenta en conceptos debidamente detallados que procedemos a enumerar conforme la cronología aplicada en la tesis:

1. Encuesta de Información Ambiental Económica en empresas al 2012 del Ecuador, en donde se evidencian los siguientes índices:

- Porcentaje de Empresas con Licencia Ambiental.
- Gasto Ambiental sobre el Gasto Total de las empresas.
- Inversión en Protección Ambiental.
- Empresas con Certificación Ambiental.
- Empresas que cuentan con Recolección de Residuos Sólidos.
- Utilización del Recurso Agua, Emisión de Gases
- Consumo de Sustancias agotadoras de la Capa de Ozono
- Índice Verde Urbano

2. Análisis Económico de la Provincia de Zamora Chinchipe y del cantón Yantzaza en base a información proveniente del Banco Central del Ecuador y el INEC, siendo los insumos aplicados:

- Producto Interno Bruto, Banco Central del Ecuador,
- Empresas existentes en Zamora Chinchipe y Yantzaza Censo Económico al 2010, INEC
- Gastos de las Empresas en Investigación y Desarrollo Capacitación y Formación y en Manejo de Deshechos en Zamora Chinchipe y Yantzaza, Censo Económico al 2010, INEC

3. Análisis Social del cantón Yantzaza en base a información proveniente del Banco Central del Ecuador y el INEC, siendo los insumos aplicados:

- Propiedad de Vivienda, Sistemas de Abastecimiento de Agua, eliminación de aguas servidas, eliminación de basura, Grupo de Ocupación, Censo de Población y Vivienda al 2010, INEC
- Índice Verde Urbano 2012, Zamora Chinchipe

La información Económica y Social antes descrita se conjuga con las Líneas de Acción Gubernamental determinada para la Zona 7 enmarcadas en el cambio de la Matriz Productiva y que se analizaron de manera cualitativa y que a continuación procedemos a enumerar.

1. Fortalecer Cadenas Complementarias
2. Mejorar Economías Populares y Solidarias

3. Interrelacionar a la Industria con el uso eficiente de los recursos del Subsuelo.
4. Reducir la Brechas entre las Áreas Urbanas y Rurales
5. Acceso Universal y Permanente a los Servicios de Agua, Alcantarillado sanitario, electricidad, gestión integral de desechos y Servicios de Telecomunicaciones.
6. Desarrollo de Programas Habitacionales
7. Oferta del Servicio de la Educación
8. Mejoramiento del Servicio en Seguridad Ciudadana.
9. Protección de Recursos Biológicos y de Mitigación del Cambio Climático.
10. Normativas de Conservación Patrimonial y Cultural.

Esta información se conjuga con la encuesta que se realizara en el Capítulo 4 a 30 empresas del Cantón Yantzaza y que permitirá ser más específicos y contundentes en los resultados que surjan de la importancia de Implementar la Responsabilidad Social Corporativo en las Pymes de la Ciudad de Yantzaza. Esta encuesta enfocara:

1. Si las Empresas Trabajan con enfoque en la Responsabilidad Social Empresarial.
2. Las Prácticas de RSE que desarrollan las empresas encuestadas.
3. Las Motivaciones que los llevan a aplicar Responsabilidad Social en sus Actividades.

4. Si conoce sus grupos de interés y sus necesidades y si responden a sus demandas de prácticas Socialmente Responsables.
5. Si miden el impacto de sus actividades regulares en la Sociedad.
6. Si se cuentan con una política de contratos y remuneración justa.
7. Si sus productos cumplen con Productos de Responsabilidad Empresarial

- **Estudio Descriptivo:** Permitió identificar con claridad y precisión el nivel de responsabilidad social que existe en las diferentes PYMES, de la ciudad de Yantzaza, considerando información cuantitativa y cualitativa que contribuyen a la determinación de características de la investigación. Si bien la información obtenida de fuentes oficiales como el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos y al Banco Central del Ecuador compete a información correspondiente a los años 2010 y 2012. Esta situación se compensa con la encuesta realizada a 30 empresas del cantón Yantzaza que permite fusionar información presente con información histórica de forma tal que se pueda concluir en este informe con una herramienta diáfana, coherente y sobre todo cronológica para la aplicación de la Responsabilidad Social en el cantón Yantzaza.

- **Explicativo:** La información obtenida tanto de fuentes primarias (Encuesta realizada a 30 empresas) como secundarias (Índices Socioeconómicos obtenidos de las encuestas del INEC y BCE) permitió determinar el nivel de Responsabilidad Social en las PYMES de Yantzaza.

2.4. Población muestra

La población objeto de estudio se consideró aleatoriamente a 30 PYMES de la ciudad Yantzaza. Ver anexo 1.

2.5. Fuentes y técnicas de recolección de la información

Para el presente trabajo investigativo, 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 el establecimiento del marco teórico.

Adicional a lo antes indicado se realizó un análisis de los índices sociales y económicos obtenidos de fuentes oficiales como el Banco Central del Ecuador, el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Este análisis se realizó de manera comparativa del Ecuador, de la provincia de Zamora Chinchipe y del

cantón Yantzaza este último objeto de nuestro análisis para la Implementación de Responsabilidad Social Empresarial.

Como fuentes primarias se utilizó la técnica de entrevistas y encuestas a las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Yantzaza, consiguiendo de esta manera información que permite proponer un modelo que podrá ser aplicado provechosamente en las Pymes del cantón.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS

2.6. Tabulación de la información

1. ¿Podría dar una definición de RSE? Que es RSE para su organización?

Al ser esta una pregunta abierta, permite tener una idea del nivel de conocimiento que poseen los empresarios de la ciudad de Yantzaza acerca del concepto de la Responsabilidad Social y Empresarial, se conoció que de los 30 personas (dueños de empresas) encuestadas 21 desconocen del tema ya que no le dieron respuesta a la pregunta planteada esta cifra representa el 73% y 8 de la empresas encuestadas, que representa el 27% si dan una definición de diferentes formas pero con el mismo significado que tiene cierta relación con el tema, así la definen a la RSE las siguientes empresas.

Farmacias Forfarcel, es el conjunto de factores sean estos de capital, humanos, leyes y reglamentos; que permitan administrar una empresa, en armonía con las personas y con la comercialización.

Hipermarket Yantzaza, es la responsabilidad a todo el entorno.

Multicenter Electrodomésticos, Cooperativa Sindicato de choferes y Master PC Yantzaza, Cumplimiento y puntualidad en los actos y funciones asignados.

Comercial Omega y Almacén Politer, Tratar de buena forma y dar buen servicio a los clientes.

Barrera y Asoc, Atender con responsabilidad considerando siempre los valores de nuestros servicios y plasmarlos con eficiencia y eficacia.

2. Su empresa trabaja con enfoque RSE?

DESCRIPCIÓN	F	%
Si	9	30%
No	21	70%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta realizada a las Pymes de la ciudad de Yantzaza

Elaboración: La Autora.

En la segunda pregunta, sobre las empresas que trabajan con enfoque RSE, según las respuestas de los encuestados se determinó que, el 70% no trabaja con enfoque RSE; mientras que el 30% si lo hace, esto demuestra la falta de aplicación de la RSE en las empresas de la ciudad de Yantzaza, lo cual motiva a realizar propuestas encaminadas a dicha aplicación y que repercutan en el desarrollo sostenible de las empresas de este sector y de la sociedad en general.

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

Cuadro N° 7. Prácticas de RSE que se desarrollan.						
DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA		TOTAL	PORCENTAJE		TOTAL
	Sí	No		Si	No	
Fomento de la paz y los derechos humanos.	14	16	30	47%	53%	100%
Promoción de prácticas de competencia sana	10	20	30	33%	67%	100%
Fomento de la ciencia y la tecnología.	13	17	30	43%	57%	100%
Campañas de salud.	5	25	30	17%	83%	100%
Apoyo a la educación.	14	16	30	47%	53%	100%
Impulso de la cultura, recreación y deporte.	14	16	30	47%	53%	100%
Fomentar empleo.	30	0	30	100%	0%	100%
Generación de proyectos productivos.	13	17	30	43%	57%	100%
Atención de requerimientos de los sectores más vulnerable.	14	16	30	47%	53%	100%
Vigilar basuras y residuos.	11	19	30	37%	63%	100%
Preservar el medio ambiente.	11	19	30	37%	63%	100%
Promocionar el desarrollo sostenible.	8	22	30	27%	63%	100%
Apoyar los derechos de los trabajadores.	23	7	30	76%	24%	100%
Acciones contra la corrupción.	13	17	30	43%	57%	100%
Apoyar la seguridad de las comunidades vecinas.	11	19	30	37%	63%	100%
Capacitación a los trabajadores	8	22	30	27%	73%	100%
Porcentaje promedio				45%	55%	100%

Fuente: Encuesta realizada a las Pymes de la ciudad de Yantzaza

Elaboración: La Autora.

En el cuadro N° 7, se observa las prácticas de Responsabilidad Social y Empresarial que se realizan en las PYMES de la ciudad de Yantzaza, se obtiene el 45% como promedio de los empresarios que de una u otra manera si realizan prácticas de Responsabilidad Social y empresarial y el 55% no lo hace,

no obstante es necesario mencionar que las prácticas antes dichas no se realizan utilizando una planificación y organización técnica adecuada, por ello se requiere proponer un modelo con enfoque RSE que permita conocer con profundidad el tema y se pueda tener un control adecuado de su aplicación así como los resultados, a través de índices de gestión.

4. Cuáles son sus motivaciones para tener en cuenta la RSE dentro de sus actividades?

Cuadro N° 8. Motivaciones para aplicar RSE		
DESCRIPCIÓN	F	%
Mejoramiento continuo	24	17%
Planes a largo plazo	20	14%
Responsabilidad de los empleados	26	19%
Ahorro	11	8%
Mejorar la calidad de productos y servicios	25	18%
lealtad de cliente y/o consumidor	16	12%
Preservar el medio ambiente	17	12%
Total	139	100%

Fuente: Encuesta realizada a las Pymes de la ciudad de Yantzaza
Elaboración: La Autora.

En el cuadro número 8 se observa, que con respecto a las motivaciones para aplicar RSE en las actividades empresariales, el 17% de las empresas indica el mejoramiento continuo, el 14% la planes a largo plazo, el 19% responsabilidad con los empleados, el 8% el ahorro, el 18% mejorar la calidad de productos y servicios, el 12% lealtad del cliente y/o consumidor y el 12% preservar el medio ambiente.

Es necesario acotar que cada uno de los encuestados respondió varias alternativas por ello el total de la frecuencia de cuadro N° 8 es más alto que el total de encuestas.

5. ¿Su empresa tiene identificados a los sus grupos de interés

Cuadro N° 9. Identificación de los Stakeholders		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	20	67%
No	10	33%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta realizada a las Pymes de la ciudad de Yantzaza
Elaboración: La Autora.

En el cuadro N° 9 se observa los resultados relacionados a la identificación que tienen las diferentes PYMES de la ciudad de Yantzaza, respecto de los a sus grupos de Interés; es así que el 67% contesta que si los tiene identificados y el 33% que no. Los primeros mencionan que los grupos mencionados son: proveedores, GAD Municipal de Paquisha y Guayzimi, socios sector público, clientes, trabajadores, comunidades, Juntas Parroquiales, Municipios de Zamora, Yantzaza, Centinela del Cóndor, Paquisha, Guaysimi; migrantes, socios vulnerables de bajos recursos que no son atendidos con créditos por las instituciones financieras grandes.

Lo anotado muestra que no se está dando en forma total, la debida importancia a un tema que en la actualidad se está transformado en un requerimiento social y además en una herramienta de gestión empresarial.

6. ¿Conoce las necesidades de sus Grupos de Interés? ¿Cuáles?

Cuadro N° 10. Conocimiento de necesidades de sus grupos de interés		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	14	47%
No	16	53%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta realizada a las Pymes de la ciudad de Yantzaza
Elaboración: La Autora.

Con relación al conocimiento de las necesidades que las PYMES de la ciudad de Yantzaza, tienen de sus Grupos de Interés; el 47% menciona que si conoce dichas necesidades y el 53% que no.

Entre las principales necesidades detectadas se menciona: financiamiento de líneas de crédito para ampliar negocios y/o proyectos productivos, empleo, salud, agua potable, vivienda, subsistencia, actividades de servicio social y generar responsabilidad a clientes y accionistas. Sin embargo según los aspectos sociales de la ciudad de Yantzaza analizados en el primer capítulo, se determina que existe un alto índices de desatención a los requerimientos antes citados.

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

Cuadro N° 11. Conocimiento de la demanda de prácticas socialmente responsables de los grupos de interés		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	2	7%
No	28	93%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta realizada a las Pymes de la ciudad de Yantzaza

Elaboración: La Autora.

En el cuadro N° 11, con respecto al conocimiento de la demanda de prácticas socialmente responsables de los grupos de interés, el 93% de las PYMES menciona que desconoce tal demanda y tan solo el 7% contesta que si conoce; y además indica que dicha demanda se refiere a la atención de calidad, calidez, eficiente y oportuna y procurar incrementar las ventas.

8. ¿Su empresa mide el impacto de sus actividades regulares en la sociedad? ¿De qué manera? (indicadores)

Cuadro N° 12. Medición del impacto de actividades en la sociedad		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	13	43%
No	17	57%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta realizada a las Pymes de la ciudad de Yantzaza

Elaboración: La Autora.

Con respecto a la medición del impacto actividades regulares en la sociedad, el 43% menciona que si lo hace y el 57% que no; además se hace conocer que la

manera de esta medición se realiza a través de: calidad de atención al cliente, ahorro de materiales, oferta de productos de calidad, diferentes análisis y evaluaciones y generando oportunidades. Sólo una empresa da una respuesta acorde a la pregunta realizada como es, la realización del balance social anual.

9. ¿Su empresa dispone de un código de ética?

Cuadro N° 13. Disponibilidad de un Código de Ética		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	10	33%
No	20	67%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta realizada a las Pymes de la ciudad de Yantzaza
Elaboración: La Autora.

En lo referente a la disponibilidad de un Código de Ética, el 33% de las PYMES, de la ciudad de Yantzaza contestan que si lo poseen, mientras que el 67% mencionan que no.

10. ¿Sus empleados son tomados en cuenta de manera activa en la toma de decisiones?

Cuadro N° 14. Participación activa de empleados en la toma de decisiones		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	25	83%
No	5	17%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta realizada a las Pymes de la ciudad de Yantzaza
Elaboración: La Autora.

Al realizar la pregunta sobre la existencia de una política de participación activa de los empleados en la toma de decisiones, se obtuvo como respuesta, que el 83% menciona que sí disponen de dicha política mientras que el 17% contestan que no.

11. ¿Dispone de una política de contratos y remuneración justa?

Cuadro N° 15. Disponibilidad de una política de contratos y remuneración justa		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	30	100%
No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta realizada a las Pymes de la ciudad de Yantzaza
Elaboración: La Autora.

El cuadro N° 15, se observa que en lo que relacionado a la disponibilidad de una política de contratos y remuneración justa, el 100% si dispone de ésta política.

12. ¿Cree que los productos y servicios cumplen con los principios de responsabilidad social y empresarial?

Cuadro N° 16. Productos socialmente responsables		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	20	67%
No	10	33%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta realizada a las Pymes de la ciudad de Yantzaza
Elaboración: La Autora.

El en cuadro N° 16, se observa la respuesta a la pregunta, sobre si los productos de la empresa son socialmente responsables, por lo que el 67 % contesto que si el 33% que no. La primera respuesta según los encuestados la fundamentan en lo siguiente:

Productos y servicios necesarios de calidad, ágiles, oportunos, de buen precio, garantía, bajas tasas de interés y facilidad de crédito.

13. ¿Qué acciones realiza su empresa por el beneficio de sus clientes?

Las Pymes de la ciudad de Yantzaza mencionan que las acciones que realizan por el bienestar de sus clientes son como se sintetiza a continuación:

Brindar un buen servicio, dar buena información, asesoría técnica personal o vía teléfono, servicio post venta, lograr la satisfacción del cliente, productos y servicios a bajas tasas de interés, ofrecer diversidad y accesibilidad de líneas de crédito, dar oportunidad de desarrollo a todos los socios y clientes, precios justos y garantías.

14. ¿Ha efectuado alguna acción de protección del medio ambiente?

Cuadro N° 17. Proyecto de protección del medio ambiente		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	2	7%
No	28	93%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta realizada a las Pymes de la ciudad de Yantzaza
Elaboración: La Autora.

En el cuadro N° 17, se presenta información relativa a la elaboración de proyectos de protección del medio ambiente, en donde se observa que el 93% no realiza la este tipo de proyectos y el 7% si lo hace. La realización de estos proyectos consiste en: Estudio de impacto ambiental para obtener los permisos de funcionamiento, reciclaje de basura y reforestación, reciclaje y disminución de papel por trámites.

15. Antes de establecer las relaciones comerciales con sus proveedores. ¿Se toma en cuenta si es que estos aplican la RSE, su compromiso con la protección de los derechos humanos?

Cuadro N° 18. Análisis de proveedores respecto de la aplicación de RSE		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	0	0%
No	30	100%
Total	30	100%

En el cuadro N° 18 se observa que el 100% de las microempresas de la ciudad de Yantzaza, no analiza el tema de la Responsabilidad Social y Empresarial de sus proveedores, lo cual es importante para cultivar la cultura de la RSE, que en el medio aún un tema que recién se está descubriendo.

16. ¿Su empresa cuenta con alguna política enfocada a apoyar a la comunidad?

Cuadro N° 19. Planes de prácticas socialmente responsables		
DESCRIPCIÓN	F	%
Si	1	3%
No	29	97%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta realizada a las Pymes de la ciudad de Yantzaza
Elaboración: La Autora.

En la pregunta N° 16, se refiere a la disposición y aplicación de prácticas socialmente responsables para apoyar a la comunidad, en la que se obtiene como resultado que el 93% no dispone de dicha política y tan solo el 3% sí. Ésta última respuesta confirma una de las debilidades que poseen la microempresas de Yantzaza, respecto de respaldar es el bienestar y desarrollo a un grupo de interés tan importante como la comunidad en donde se desenvuelven estas organizaciones.

**CAPITULO IV: PROPUESTA DEL MODELO DE GESTIÓN DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA PYMES**

2.7. Identificación las prácticas de responsabilidad social de las PYMES de la ciudad de Yantzaza.

Para identificar las prácticas de responsabilidad social de las PYMES de la ciudad de Yantzaza, se parte de la información obtenida en la encuesta a los microempresarios del sector, que da las pautas para determinar las debilidades más importantes sobre las cuales dichas PYMES, deben enfocar sus acciones socialmente responsables, que aporte una mejor calidad de vida para todos sus grupos de interés.

En el siguiente cuadro el porcentaje de aplicación de RSE, así mismo se indica el grupo de interés involucrado en cada factor.

Cuadro N° 20.

APLICACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EMPRESARIAL EN LA PYMES DE YANTZAZA

PRÁCTICA	PORCENTAJE DE APLICACIÓN		GRUPO DE INTERES
	SI	NO	
Desconocimiento del concepto de RSE	27%	73%	Todos
Se trabaja con enfoque RSE	30%	70%	Todos
Fomento de la paz y los derechos humanos	47%	53%	Todos
Promoción de prácticas de competencia sana	33%	67%	Competencia
Fomento de la ciencia y la tecnología	43%	57%	Todos
Campañas de salud.	17%	83%	Comunidad
Apoyo a la educación	47%	53%	Comunidad
Fomentar empleo	100%	0%	Comunidad
Generación de proyectos productivos	43%	57%	Todos
Atención de requerimientos de los sectores más vulnerable	47%	53%	Comunidad
Vigilar basuras y residuos	37%	63%	Medio ambiente
Preservar el medio ambiente	37%	63%	Medio ambiente
Promocionar el desarrollo sostenible	27%	63%	Todos
Acciones contra la corrupción	43%	57%	Todos
Apoyar a los derechos de los trabajadores	76%	24%	Trabajadores
Apoyar la seguridad de las comunidades vecinas	37%	63%	Comunidad
Capacitación a los trabajadores	27%	73%	Trabajadores
Identificación de los Grupos de interés de la empresa	67%	33%	Todos
Conocimiento de las necesidades de los Grupos de Interés	47%	53%	Todos
Conocimiento de la demanda de prácticas socialmente responsables de parte de los Grupos de Interés	7%	93%	Todos
Medición del impacto de las actividades de la empresa en la sociedad,	43%	57%	Comunidad
Disposición de un código de ética	33%	67%	Todos
Se toma en cuenta a los empleados en la toma de decisiones	83%	17%	Trabajadores
Política de contratos y remuneración justa	100%	0%	Trabajadores
Cumplimiento de productos y servicios con los principios de RSE	67%	33%	Clientes
Acciones de protección al medio ambiente	93%	7%	Medio ambiente
Consideración de la aplicación de la RSE, de los proveedores.	0%	100%	Proveedores
Política de apoyo a la comunidad.	3%	97%	Comunidad

Elaborado por: La Autora

En el cuadro N° 20, se presenta un resumen detallado de los resultados obtenidos en la encuesta, así, en la primer columna se detalla las prácticas relacionadas con la RSE, en la segunda se explica el porcentaje de aplicación según la información obtenida de la encuesta y finalmente en la tercer columna se determina el grupo de interés que corresponde a cada práctica.

Por lo expuesto se observar que existe un alto porcentaje de no aplicabilidad de la Responsabilidad Social y Empresarial en las pymes de la ciudad de Yantzaza, es así que únicamente en dos factores si se aplica la RSE, en un 100% como es en el fomento de empleo, y políticas de contrato y remuneración justa, entendiéndose esta como una exigencia por parte de los órganos de control respectivos, misma que cada día es más estricta.

El análisis descrito en el cuadro nos ayuda a su vez a identificar a los Grupos de interés sobre los cuales descansará la presente propuesta de tesis, destacándose los aspectos que tienen un bajo porcentaje de aplicación de RSE, mismos que son susceptibles de fortalecerse y/o mejorarse.

2.8. Determinación de valores, misión y visión y de las empresas entorno a la RSE.

La Asociación de empresarios Cristianos en su publicación, guía de implantación de RSE para PYMES, (2009), respecto de los valores manifiesta que, el accionar del día a día son consecuencia de los valores que la empresa admite, o sea que se fija la manera cómo será el comportamiento ético de los

actores internos de la empresa y su interacción con los grupos externos. En este sentido las MYPYMES, para fijar sus valores, deben basarse acciones socialmente responsables, es decir dar atención a las demandas sociales, con transparencia, responsabilidad, compromiso, calidad, honestidad, seguridad, eficiencia, eficacia, entre otros.

Continuando con este mismo informe, respecto de la misión y visión, se menciona que estas son fundamentales para iniciar a implementar programas de RSE, que direccionan el accionar diario de la organización con miras a un comportamiento socialmente responsable. Además se hace conocer que la declaración de la misión rompe las barreras de lucrar o ser mejor y que debe incluir valores, como los ya indicados anteriormente, entendiéndose con esto; que dichos valores deben conjugar el compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible de todo su entorno.

Por otro lado, según el informe en mención, se sugiere involucrar a empleados y colaboradores en la determinación de la misión, luego se debe reunir a todo el personal para dialogar sobre la misión establecida, y finalmente se debe transcribir en un formato adecuado y ser colocada en un lugar accesible a la vista de todos. (pág. 31)

2.9. Propuesta de un programa de responsabilidad social para las pequeñas y medianas empresas de Yantzaza.

Para realizar la presente propuesta de un programa de responsabilidad social y empresarial en las pequeñas y medianas empresas de Yantzaza en primer lugar se considera los grupos de interés que se identificaron en el cuadro N° 20, así se indica a continuación.

Gráfico N° 13



Fuente: Cuadro N° 20.

Elaborado por: La Autora

Como podemos observar, en el gráfico N° 12, los grupos de interés o Stakeholders de la PYMES de la ciudad de Yantzaza, son: Trabajadores,

Clientes, Proveedores, Comunidad, Medio Ambiente y Competencia, estos grupos son el punto de partida sobre el cual se propondrá un plan o programa de Responsabilidad Social y Empresarial, con el objetivo de encontrar procesos que conlleven a un sistema de jugar ganar-ganar, y consecuentemente la PYMES de este sector encuentren ventajas competitivas y un mejor desarrollo organizacional.

Es importante anotar que para identificar los grupos de interés de la pymes de Yantzaza, se partió de las prácticas socialmente responsables que se utilizaron en la encuesta, considerando la naturaleza de dichas prácticas se le asignó el respectivo grupo que le corresponde.

En los siguientes cuadros se especifican en forma separada, cada uno de los grupos de interés con las prácticas que tienen impacto sobre los mismos.

Cuadro N° 21. Todos los Grupos de Interés

GRUPO	TODOS
PRACTICA	Desconocimiento del concepto de RSE
	Se trabaja con enfoque RSE
	Fomento de la paz y los derechos humanos
	Fomento de la ciencia y la tecnología
	Generación de proyectos productivos
	Promocionar el desarrollo sostenible
	Acciones contra la corrupción
	Identificación de los Grupos de interés de la empresa
	Conocimiento de las necesidades de los Grupos de Interés
	Conocimiento de la demanda de prácticas socialmente responsables de parte de los Grupos de Interés
	Disposición de un código de ética

Fuente: Cuadro N° 20
Elaborado por: La Autora.

Las practicas que se observan en el cuadro anterior, se ha considerado que tienen influencia hacia todos los grupos de interés, constituyéndose así en la base para la planeación e implementación de la RSE, en la PYMES de la ciudad de Yantzaza.

Cuadro N° 22. Grupo Trabajadores.

GRUPO	TRABAJADORES
PRÁCTICA	Cumplir con los derechos de los trabajadores
	Capacitación a los trabajadores
	Se toma en cuenta a los empleados en la toma de decisiones
	Política de contratos y remuneración justa

Fuente: Cuadro N° 20

Elaborado por: La Autora.

En el cuadro N° 22 con respecto al Grupo de Interés Trabajadores, se observa que existen 4 prácticas a implementarse, es necesarios acotar que según el cuadro N° 20, estás practicas a excepción de la capacitación a los Trabajadores, las demás si tienen un alto porcentaje de aplicación, sin embargo se podrían fortalecer de una mejor manera, para ello es importante que se establezcan en un programa de implementación.

Cuadro N° 23. Grupo Clientes.

GRUPO	CLIENTES
PRÁCTICA	Cumplimiento de productos y servicios con los principios de RSE

Fuente: Cuadro N° 20

Elaborado por: La Autora.

La práctica de RSE, asociada a grupo clientes, es muy importante ya que de la misma surgirán muchas alternativas que permitan establecer estrategias enfocadas a satisfacer plenamente las necesidades de los clientes.

Cuadro N° 24. Grupo Proveedores.

GRUPO	PROVEEDORES
PRÁCTICA	Consideración de la aplicación de la RSE, de los proveedores.

Fuente: Cuadro N° 20

Elaborado por: La Autora.

La práctica que se indica en el cuadro anterior es importante por cuanto les permitirá a las PYMES, además de implementar la Responsabilidad Social y Empresarial, incentivar a que sus proveedores también lo hagan, permitiendo trabajar con un mismo sistema y así fortalecer la cadena de valor.

Cuadro N° 25. Grupo Comunidad.

GRUPO	COMUNIDAD
PRÁCTICA	Campañas de salud.
	Apoyo a la educación
	Fomentar empleo
	Atención de requerimientos de los sectores más vulnerable
	Apoyar la seguridad de las comunidades vecinas
	Medición del impacto de las actividades de la empresa en la sociedad,
	Política de apoyo a la comunidad.

Fuente: Cuadro N° 20

Elaborado por: La Autora.

Pese a que ciertas prácticas expuestas en el cuadro anterior, según la encuesta realizada, tienen un considerable porcentaje de aplicación, se cree que deben consolidarse aún más y en todas las PYMES de la ciudad de Yantzaza y mejor aún que se implementen dentro de un programa que permitan ser controladas eficientemente.

Cuadro N° 26. Grupo Medio ambiente.

GRUPO	MEDIO AMBIENTE
PRÁCTICA	Vigilar basuras y residuos
	Preservar el medio ambiente
	Acciones de protección al medio ambiente

Fuente: Cuadro N° 20
Elaborado por: La Autora.

De las prácticas descritas en el cuadro anterior, referente al grupo Medio Ambiente, se desprenderán otras acciones que contribuyan a generar conciencia sobre la importancia de proteger al medio ambiente.

Cuadro N° 27. Grupo Competencia.

GRUPO	COMPETENCIA
PRÁCTICA	Promoción de prácticas de competencia sana

Fuente: Cuadro N° 20
Elaborado por: La Autora.

Se integra también el grupo de Competencia por considerarse que sus prácticas sanas, tiene un alto grado de impacto en el desarrollo empresarial dentro de un marco ético.

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE RSE EN LAS PYMES DEL CANTÓN YANTZAZA.

GRUPO	PRÁCTICA	ACTIVIDADES PLANEADAS	RESPONSABLES	INICIO	DIAS	FIN	COST.	RESULTADOS ESPERADOS	% DE APLICACIÓN
TODOS	CONOCIMIENTO DEL CONCEPTO DE RSE	Buscar fuentes bibliográficas respecto del tema de RSE	Gerente y funcionarios	2-Jan-15	1	3-Jan-15		Pleno conocimiento del tema RSE por parte de Gerencia y Funcionarios	
		Difundir el Concepto de RSE	Gerente y funcionarios	1-Jan-15	45	15-Feb-15		Pleno conocimiento del tema RSE por parte de clientes, proveedores, competencia y comunidad.	
	TRABAJAR CON ENFOQUE RSE	Incluir en los valores de la empresa los principios de la RSE	Directivos Gerente y Funcionarios	1-Feb-15	5	6-Feb-15		Valores empresariales alineados a la RSE	
		Incluir en la misión y visión, objetivos, estrategias de la empresa el enfoque RSE	Directivos Gerente y Funcionarios	1-Feb-15	5	6-Feb-15		Misión, visión, objetivos y estrategias empresariales alineados a la RSE	
		Difundir los valores, misión, visión objetivos y estrategias, a todos los funcionarios	Gerente	7-Feb-15	8	15-Feb-15		Compromiso de los funcionarios con los nuevos valores, misión, visión, objetivos y estrategias empresariales	
		Difundir los valores, misión, visión objetivos y estrategias, a clientes y proveedores	Gerente y funcionarios	20-Feb-15	15	7-Mar-15		proveedores para con los valores, misión, visión, objetivos y estrategias empresariales	
	FOMENTO DE LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS	Realizar convenios con escuelas y colegios para dictar conferencias sobre Derechos Humanos	Gerente y Jefe de marketing	8-Mar-15	30	7-Apr-15		Conocimiento de los Derechos Humanos	
		Establecer una política de igualdad de oportunidades y/o diversidad laborales en la empresa	Gerente y Directivos	15-Mar-15	15	30-Mar-15		Política enfocada a proteger los Derechos Humanos	
		Realizar campañas de disminución del bullying en las instituciones educativas	Gerencia y Funcionarios	1-Apr-15	60	31-May-15		Concienciación en docentes, padres de familia y estudiantes sobre el derecho a no ser víctima del bullying	

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE RSE EN LAS PYMES DEL CANTÓN YANTZAZA.

GRUPO	PRÁCTICA	ACTIVIDADES PLANEADAS	RESPONSABLES	INICIO	DIAS	FIN	COST.	RESULTADOS ESPERADOS	% DE APLICACIÓN
TODOS	FOMENTO DE LA CIENCIA Y LA TENOLOGIA	Establecer programas de incentivos a estudiantes de diferentes instituciones educativas	Gerencia y Jefe de personal	15-Apr-15	45	30-May-15		Estudiantes motivados hacia un mejor y mayor aprendizaje	
	GENERACIÓN DE PROYECTOS PRODUCTIVOS	Determinar las necesidades más importantes del sector	Gerencia	1-Jun-15	20	21-Jun-15		Datos reales del sector	
		Determinar los sectores productivos más importantes del sector	Gerencia	1-Jul-14	365	1-Jul-15		Conocer sectores productivos potenciales	
		Determinar las fuentes de financiamiento	Gerencia	4-Jul-14	368	7-Jul-15		Obtención de financiamiento	
	PROMOCIONAR EL DESARROLLO SOSTENIBLE	Establecer publicar una política sobre agricultura sostenible, priorizando la protección del medio ambiente a la productividad, ya que los cultivos pueden llegar a empobrecer el suelo.	Directivos Gerente y Funcionarios	1-Jul-15	90	29-Sep-15		Concientización del sector agrícola, respectos a desarrollar actividades agrícolas, con responsabilidad medioambiental.	
		Diagnosticar la realidad actual del consumo juvenil, a través de conferencia, talleres, etc. otorgando la herramientas requeridas para tomar conciencia del consumo desmesurado, las causas que lo generan y los efectos que produce	Directivos Gerente Funcionarios, reunión de PYMES	15-Sep-15	30	15-Oct-15		Concientización de los jóvenes sobre el consumo responsable de los recursos	
		Efectuar una campaña publicitaria, a nombre de la PYMES de Yantzaza, en la que se solicite en uso racional del agua, ya que es un recurso imprescindible que no puede ser tratado como un producto y cuyo uso industrial y doméstico debe ser la devolución correcta para ser utilizado por otros y otras y se continúe obteniendo beneficios.	Directivos, Gerente, Funcionarios, PYMES	5-Sep-15	120	3-Jan-16		Concientización de la ciudadanía sobre el consumo responsable del agua.	

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE RSE EN LAS PYMES DEL CANTÓN YANTZAZA.

GRUPO	PRÁCTICA	ACTIVIDADES PLANEADAS	RESPONSABLES	INICIO	DIAS	FIN	COST.	RESULTADOS ESPERADOS	APLICACIÓN
TODOS	ACCIONES CONTRA LA CORRUPCIÓN	Establecer una política de comunicación en la empresa, respecto a quien se puede acudir para denunciar acciones corruptas en el seno de la organización	Directivos y Gerente	1-Oct-15	10	11-Oct-15		Mantener acciones anticorrupción en la empresa	
		Determinar criterios generales de acciones ante en comportamiento corrupto, misma que se documenten como un código de conducta.	Directivos, Gerente, Funcionarios, PYMES	10-Oct-15	30	9-Nov-15		Lograr el conocimiento necesarios en las PYMES, sobre conductas anticorrupción	
		Establecer una normativa, para los procesos de contratación, asesoramiento al cliente, manejo de los recursos, horarios, otros	Directivos y Gerente	1-Nov-15	15	16-Nov-15		Regular las conductas, éticas con Directivos, Trabajadores, Proveedores, Clientes, etc.	
	IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Identificar los distintos factores internos y externos y sus posibles impactos, desde y hacia la empresa	Gerente	1-Feb-15	10	11-Feb-15		Conocer el impacto que genera y que recibe la empresa, tanto a nivel interno como externo	
		En base a los valores, misión, visión, objetivos, estrategias, y otros aspectos determinar, de quien obtendrá influencia y a quien se la dará.	Gerente y Directivos	15-Feb-15	15	2-Mar-15		Identificación de los Grupos de Interés	

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE RSE EN LAS PYMES DEL CANTÓN YANTZAZA.

GRUPO	PRÁCTICA	ACTIVIDADES PLANEADAS	RESPONSABLES	INICIO	DIAS	FIN	COST.	RESULTADOS ESPERADOS	APLICACIÓN
TODOS	CONOCIMIENTO DE LAS NECESIDADES Y DEMANDAS DE PRÁCTICAS SOCIALMENTE RESPONSABLES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Realizar reuniones en las que se traten temas de carácter transparente con los grupos de interés	Gerente	2-Jan-15	365	2-Jan-16		Determinar puntos de vista de la empresa y sus grupos de interés	
		Determinar los Stakeholders más importantes en función de un análisis de necesidades comunes	Gerente	2-Mar-15	60	1-May-15		Determinar necesidades de los Stakeholders por grupos según la similitud de necesidades	
		Establecer y comprender las aspiraciones y/o propósitos de los Stakeholders	Gerente	1-May-15	30	31-May-15		Establecimiento de rutas de creación de valor para las partes	
	DISPOSICIÓN DE UN CÓDIGO DE ÉTICA	Gestionar asesoramiento de expertos, sobre la realización del código de ética	Gerente	8-Mar-15	8	16-Mar-15		Recibir asesoramiento sobre la realización del Código de Ética	
		Recibir asesoramiento, y realización del Código de ética	Directivos, Gerente, Funcionarios, PYMES	20-Mar-15	20	9-Apr-15		Tener los conocimientos necesarios sobre la realización del Código de Ética	
		Difundir en toda la empresa el Código de Ética.	Gerente	10-Apr-15	3	13-Apr-15		Compromiso de la aplicación del Código de Ética de todo el personal	
		Lograr que el 100% del personal conozca al 100% el Código de Ética y que sea aplicado al 100%	Gerente y funcionarios	10-Apr-15	60	9-Jun-15		Aplicación total del Código de Ética	

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE RSE EN LAS PYMES DEL CANTÓN YANTZAZA.

GRUPO	PRÁCTICA	ACTIVIDADES PLANEADAS	RESPONSABLES	INICIO	DIAS	FIN	COST.	RESULTADOS ESPERADOS	% DE APLICACIÓN
TRABAJADORES	CUMPLIR CON DERECHOS DE LOS TRABAJADORES	Afiliar a todos los Trabajadores a la Seguridad Social	Gerente	2-Jan-15	-	-----		Afiliación de la totalidad de los Trabajadores	
		Brindar un ambiente de trabajos seguro, que salvaguarde la integridad física y psicológica de los trabajadores	Gerente	2-Jan-15	-	-----		Disponer de condiciones seguras en el trabajo	
		Establecer un sistema de gestión de riesgos en el trabajos	Gerente	3-Jan-15	30	2-Feb-15		Disponer de un programa gestión de riesgos	
		Elaborar el Reglamento de Higiene y Seguridad o el Plan mínimo de Riesgos	Gerente	10-Jan-15	30	9-Feb-15		Disponer de un Reglamento de Higiene y Seguridad aprobado por el Ministerios de Relaciones Laborales	
		Dotar a todos los trabajadores, de los equipos de protección necesarios.	Gerente	20-Jan-15	-	-----		Mantener a la totalidad de los Trabajadores con sus equipos de protección requeridos	
		Realizar una normativa de diversidad, para evitar la discriminación de los Trabajadores	Gerente	1-Mar-15	15	16-Mar-15		Disponer de una normativa que permita eliminar la discriminación a las personas para acceder a un trabajo	
		Realizar una política de reingreso a los trabajadores que hayan sufrido accidentes	Gerente	1-Apr-15	30	1-May-15		Dar la oportunidad de reingresar a los trabajadores que hayan sufrido algún accidente	
		Pagar las remuneraciones justas, según el tipo de trabajos y lo que determina la normativa de control	Gerente	4-Apr-15	33	7-May-15		Cumplir con lo que determina la normativa de control, y la satisfacción de los Trabajadores	
		Pagar horas extras a los Trabajadores, sin que el tiempo para la realización de dicha horas afecte el bienestar de la familia del Trabajador	Gerente	2-Jan-15	-	-----		Pagar por trabajos extras, sin afectar a la familia del Trabajador	

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE RSE EN LAS PYMES DEL CANTÓN YANTZAZA.

GRUPO	PRÁCTICA	ACTIVIDADES PLANEADAS	RESPONSABLES	INICIO	DIAS	FIN	COST.	RESULTADOS ESPERADOS	% DE APLICACIÓN
TRABAJADORES	CAPACITACIÓN A LOS TRABAJADORES	Realizar e implementar planes de capacitación que motiven al personal a mejorar su desempeño	Gerente y Talento Humano	1-Feb-15	15	16-Feb-15		Personal altamente motivado y productivo	
		Establecer condiciones que faciliten y promuevan la participación de los Trabajadores en capacitaciones	Gerente y Talento Humano	17-Feb-15	15	4-Mar-15		Participación total de los trabajadores en capacitaciones	
		Implementar un sistema de retroalimentación, que permita dar seguimiento a los conocimientos adquiridos	Gerente y Talento Humano	3-Mar-15	-	-----		Garantizar los conocimientos adquiridos	
	CONSIDERACIÓN DE LOS EMPLEADOS EN LA TOMA DE DECISIONES	Establecer una política de administración de tipo horizontal	Gerente	4-Apr-15	4	8-Apr-15		Mayor compromiso y motivación de los Trabajadores para con la empresa	
		Capacitar constantemente a los Trabajadores de manera que estén preparados para aportar en la toma de decisiones	Gerente y Talento Humano	1-Feb-15	-	-----		Toma de decisiones más eficientes de todos los involucrados	
	POLÍTICA DE CONTRATOS Y REMUNERACIÓN JUSTA	Reglamentar los procesos para la contratación de personal	Gerente y Talento Humano	4-Apr-15	4	8-Apr-15		Buena gestión de los procesos de contratación	
		Hacer conocer a todos los Trabajadores sobre la normativa de contratación	Gerente y Talento Humano	5-Apr-15	5	10-Apr-15		Conocimiento de la normativa de los Trabajadores respecto de la normativa de contratación	
		Establecer programas de carrera de forma transparente	Gerente y Talento Humano	6-Apr-15	6	12-Apr-15		Dar igualdad de oportunidades profesionales	
		Cumplir con la normativa legal respecto de la no contratación de menores de edad.	Gerente y Talento Humano	7-Apr-15	7	14-Apr-15		No ser sancionados por los Órganos reguladores	

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE RSE EN LAS PYMES DEL CANTÓN YANTZAZA.

GRUPO	PRÁCTICA	ACTIVIDADES PLANEADAS	RESPONSABLES	INICIO	DIAS	FIN	COST.	RESULTADOS ESPERADOS	% DE APLICACIÓN
PROVEEDORES	CONSIDERACIÓN DE LA APLICACIÓN DE LA RSE, DE LOS PROVEEDORES	Establecer una base de datos de todos los proveedores de la empresa	Gerente y Contador	2-Jan-16	2	4-Jan-16		Disponer de un listado de proveedores actualizado y ordenado	
		Determinar requerimientos mínimos para la selección de proveedores	Gerente	6-Jan-16	3	9-Jan-16		Tener relaciones comerciales con proveedores, cuyas acciones sean o se aproximen al cumplimiento de la RSE, y además se realice una selección de los mismos de manera transparente	
		Determinar la normativa y procesos con los cuales se definirá la relaciones con los proveedores	Gerente	15-Jan-16	20	4-Feb-16		Mejorar la relación con los proveedores, de manera que se ajuste a los principios de RSE	
		Crear e implementar una normativa de cumplimiento de obligaciones a los proveedores, esto es, definir fechas, formas y plazos de pagos y que cada una de las transacciones se procese y documente correctamente	Gerente y contador	27-Feb-16	30	28-Mar-16		Disponer de procesos, organizados y transparentes, respecto de las transacciones con proveedores.	
		Hacer conocer a todos los involucrados de la empresa sobre las relaciones comerciales y sociales existente con los proveedores	Gerente	7-Apr-16	3	10-Apr-16		Mejorar la comunicación y las relaciones con los proveedores	
		Determinar las mejores vías de comunicación con los proveedores de manera que se puedan elaborar programas que concienticen y motiven a la aplicación de la RSE, mediante proyectos de desarrollo social.	Gerente	17-Apr-16	10	27-Apr-16		Mejorar las relaciones con los proveedores, enfocadas a emprender proyectos de RSE.	

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE RSE EN LAS PYMES DEL CANTÓN YANTZAZA.

GRUPO	PRÁCTICA	ACTIVIDADES PLANEADAS	RESPONSABLES	INICIO	DIAS	FIN	COST.	RESULTADOS ESPERADOS	% DE APLICACIÓN
CLIENTES	CUMPLIMIENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CON LOS PRINCIPIOS DE RSE.	Crear un programa de capacitaciones al personal sobre la atención al cliente	Gerente	2-Jan-16	30	1-Feb-16		Planificación de capacitación en temas de atención al cliente	
		Realizar capacitación al personal en cuanto a atención al cliente	Consultor externo	1-Mar-16	60	30-Apr-16		Talento Humanos, capacitado para dar atención de calidad	
		Crear un sistema de comunicación a efectos de conocer la satisfacción del cliente, mediante el cambio o reposición de productos defectuosos y recibiendo sugerencias, que permitan tomar las acciones de acuerdo a la RSE.	Gerente, área de bodega y atención al cliente	22-Mar-16	40	1-May-16		Calidad total de productos y servicios, que satisfagan las necesidades del cliente y/o consumidor.	
		Fomentar prácticas de consumo responsable, de manera de vender de productos y servicios fabricados con procesos ambientales idóneos con el menor impacto ambiental posible	Todo el personal	2-Jan-14	-	----		Cultura de consumo sustentable, con la menor repercusión ambiental	
		inspeccionar y controlar posibles riesgos en los productos que podrían tener efectos dañinos para los consumidores y el medio ambiente	Ventas y bodega	2-Jan-15	-	-----		Venta de productos en perfecto estado	
		Disponer de las normas de calidad correspondientes e incluirlas en los procesos productivos	Gerencia y producción	2-Jan-15	60	3-Mar-15		Normas de calidad aplicadas a los procesos productivos, que generen mayor satisfacción del cliente	
		Evitar el uso sustancias o productos prohibidos que pongan el riesgo de los clientes y prohibidos por la ley	Área de ventas y producción.	2-Jan-15	365	2-Jan-16		Productos y servicios libre de riesgos	

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE RSE EN LAS PYMES DEL CANTÓN YANTZAZA.

GRUPO	PRÁCTICA	ACTIVIDADES PLANEADAS	RESPONSABLES	INICIO	DIAS	FIN	COST.	RESULTADOS ESPERADOS	% DE APLICACIÓN
CLIENTES	CUMPLIMIENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CON LOS PRINCIPIOS DE RSE.	Dar a conocer de manera clara y/o detallada a los clientes sobre el correcto uso de los productos y los riesgos que tienen los mismos	Área de ventas y atención al cliente	1-Jul-14	-	-----		Conocimiento de la manera de uso y consumo de productos y servicios, por parte del cliente	
		Realizar un plan publicitario, cuyo contenido de sus mensajes sea claro y reales acerca de las características de los productos y servicios.	Gerente y área de mercado	2-Mar-16	30	1-Apr-16		Interpretación adecuada de las características de productos y servicios por parte del cliente	
		Generar un sistema de quejas y reclamos	Gerente	6-Jan-16	5	11-Jan-16		Conocer el nivel de satisfacción de los clientes	

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE RSE EN LAS PYMES DEL CANTÓN YANTZAZA.

GRUPO	PRÁCTICA	ACTIVIDADES PLANEADAS	RESPONSABLES	INICIO	DIAS	FIN	COST.	RESULTADOS ESPERADOS	% DE APLICACIÓN
COMUNIDAD	CAMPAÑA DE SALUD	Crear planes enfocados a estilos de vida saludable, como la actividad física, alimentación sana etc.	Gerente y funcionarios	4-May-16	60	3-Jul-16		Concientización de las personas respecto a la importancia de cuidar nuestra salud	
	APOYO A LA EDUCACIÓN	Realizar y proponer proyectos a la instituciones educativas, sobre la capacitación a docentes en el contexto de la diversidad en los programas iniciales y de actualización	Gerente, PYMES	1-Aug-16	60	30-Sep-16		Docentes preparados adecuadamente en función de la diversidad	
		Realizar y proponer proyectos en todos los niveles de educación, programas de democracia y valores, frente al reconocimiento de los derechos de las personas que presentan requerimientos educativos especiales.	Gerente, PYMES	5-Sep-16	40	15-Oct-16		Oportunidades de educación a todos los sectores de la sociedad	
	FOMENTAR EL EMPLEO	Crear políticas de que posibiliten el desarrollo local a través del fomento de alianzas estratégicas entre las PYMES del sector	Gerente, PYMES	8-Mar-16	25	2-Apr-16		Incremento de fuentes de trabajo	
		Realizar programas de concienciación sobre el valor de la inclusión social de personas con dificultades especiales para el ingreso al mercado laboral	Gerente, PYMES	9-May-16	30	8-Jun-16		Descentralizar las oportunidades laborales	
		Implementación de un servicio técnico para el fomento de iniciativas de actividad independiente, es decir un servicio de orden regional que apoyará a la iniciativas de negocios, y asesoría acerca de temas fiscales, financieros, de mercado y laborales	Gerente, PYMES	11-Jun-16	150	8-Nov-16		Generar el espíritu de emprendimiento	

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE RSE EN LAS PYMES DEL CANTÓN YANTZAZA.

GRUPO	PRÁCTICA	ACTIVIDADES PLANEADAS	RESPONSABLES	INICIO	DIAS	FIN	COST.	RESULTADOS ESPERADOS	% DE APLICACIÓN
COMUNIDAD	ATENCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS SECTORES MÁS VULNERABLES	Promocionar y difundir los derechos de la niñez		1-Apr-16	90	30-Jun-16		Más y mejores oportunidades para la niñez	
		Establecer programas de sensibilización sobre la erradicación del trabajo infantil		13-Jun-16	120	11-Oct-16		Más y mejores oportunidades para la niñez	
	APOYAR LA SEGURIDAD DE LAS COMUNIDADES VECINAS	Establecer alianzas estratégicas con los Gobiernos Locales e impulsar proyectos de desarrollo y seguridad en las comunidades	Gerente, PYMES	14-Jun-16	121	13-Oct-16		Apoyar a la seguridad de las comunidades más desprotegidas	
	MEDICIÓN DEL IMPACTO DE LA ACTIVIDADES DE LA EMPRESA EN LA SOCIEDAD	Realizar encuestas a la población, con el fin de mejorar las actividades en función del bienestar común	Gerente, PYMES	15-Jun-16	122	15-Oct-16		Información para toma de decisiones enfocadas en resultados sociales	

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE RSE EN LAS PYMES DEL CANTÓN YANTZAZA.

GRUPO	PRÁCTICA	ACTIVIDADES PLANEADAS	RESPONSABLES	INICIO	DIAS	FIN	COST.	RESULTADOS ESPERADOS	APLICACIÓN
MEDIO AMBIENTE	VIGILAR BASURAS Y RESIDUOS	Crear acciones de reciclaje producidas por las actividades de la empresa	Gerente y funcionarios	1-Jan-15	-	-----		Reciclaje de basura ordenado y eficiente	
		Fomentar política de manejos de residuos sólidos y peligrosos en concordancia con el municipio	Gerente y funcionarios	2-Jun-15	60	1-Aug-15		Manejo de residuos sólidos en base a la ordenanzas municipales	
		Clasificar los tipos de basura y depositar en el recipiente correspondiente	Gerente y funcionarios	2-Jan-15	-	-----		Disposición ordenada de la basura	
	PRRSERVAR EL MEDIO AMBIENTE	Prohibición de quemar basura y otros objetos	Gerente y funcionarios	2-Jan-15	-	----		No contaminación del medio ambiente	
		Utilizar las hojas de papel por ambos lados	Gerente y funcionarios	2-Jan-15	-	-----		Optimizar los recursos naturales (árboles)	
		Mantener apagado, la computadora, impresoras, reguladores, etc. cuando no se los este utilizando	Gerente y funcionarios	2-Jan-15	-	-----		Optimización de los recursos naturales	
		Utilización del correo electrónico para el envío de documentos, especialmente si son muchos	Gerente y funcionarios	2-Jan-15	-	-----		Evitar el uso del papel	
		Utilizar de preferencia la luz y la ventilación natural	Gerente y funcionarios	2-Jan-15	-	-----		Optimización de los recursos naturales	
		Utilizar focos ahorradores	Gerente y funcionarios	2-Jan-15	-	-----		Optimización de los recursos naturales	
		Realizar un programa de gestión ambiental que incluya, objetivos, actividades, alcances y el respectivo control para medir el nivel de cumplimiento	Gerente y funcionarios	1-Jul-15	90	29-Sep-15		Planificación de gestión ambiental	

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE RSE EN LAS PYMES DEL CANTÓN YANTZAZA.

GRUPO	PRÁCTICA	ACTIVIDADES PLANEADAS	RESPONSABLES	INICIO	DIAS	FIN	COST.	RESULTADOS ESPERADOS	APLICACIÓN
COMPETENCIA	PROMOCIÓN DE PRÁCTICAS DE COMPETENCIA SANA	Evitar la publicidad engañosa y desleal a la competencia, es decir que promueva los valores empresariales y una competencia ética		2-Jan-15	91	3-Apr-15		Comportamiento ético	
		Establecer alianzas estratégicas para fortalecer el tejido microempresarial del sector		2-Mar-16	90	31-May-16		Incrementar la participación del mercado	

2.10. HIPÓTESIS DEL TRABAJO

La implementación de la de Responsabilidad Social Empresarial, a través de la gestión de procesos de negocios estratégicos enfocados a las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Yantzaza. De esa manera, se busca poder proporcionar las herramientas necesarias para que las PYMES puedan tornarse más competitivas en sus respectivos mercados.

HIPÓSIS DEL TRABAJO

2.10.1. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

La Implementación de la responsabilidad social corporativa en las Pymes de la ciudad de Yantzaza. 2013

Fue factible realizar un programa de RSE en la pymes de la ciudad de Yantzaza, ya que en primer lugar existe un desconocimiento del tema y además sobre la importancia de incorporar las prácticas socialmente responsables a la gestión de la pymes, al tener claro un programa que disponga, de objetivos, estrategias, periodos de cumplimiento y responsables permite afirmar que de ser implementado mejorara gestión de la pymes, y consecuentemente se encuentre el mejoramiento continuo.

2.10.2. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- Estructurar una base teórica para permitir tener un mayor acercamiento a temática y problemática en estudio.

Esta hipótesis se la puede afirmar, debido a que marco teórico permitió conocer en detalle conceptos que tienen relación directa con RSE, los cuales son fundamentales además para estructurar la propuesta.

- La técnica de la encuesta permitirá identificar el nivel de aplicabilidad de la RSE, en la pymes de la ciudad de Yantzaza.

Se puede afirmar esta hipótesis, ya que a través de la encuesta se obtuvo información valiosa para determinar las prácticas socialmente responsables que se están realizando en la pymes de la ciudad de Yantzaza. Ver cuadro N° 20

- La identificación de las prácticas socialmente responsables es fundamental para determinar los grupos de interés

Se puede afirmar ésta hipótesis puesto que se deriva de la anterior, ya que al conocer las prácticas socialmente responsables se pudo asignar el grupo de interés que le corresponde a cada práctica. Ver cuadro N° 20.

- Un programa de RSE para las pymes de la ciudad de Yantzaza permitirá disponer de una herramienta de gestión para generar valor en las mismas

Se puede afirmar ésta hipótesis, puesto que con el programan de RSE propuesto RSE, permitirá ordenar y sistematizar y darle una adecuada dirección a las acciones socialmente que si bien es cierto si se están aplicando y ejecutar otras que tienen un bajo nivel de aplicación

Sumado a lo anterior, con un programa de implementación de RSE en la pymes de la ciudad de Yantzaza, basado en un análisis técnico basado en información proporcionada por los dueños y administradores de la pymes, se constituye una herramienta de gestión que al ser implementada, incrementará el valor para todos sus Stakeholders y por tanto son muchas las probabilidades de incrementar la competitividad y la cuota del mercado.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El Presente trabajo investigativo agrupo indicadores Sociales y Empresariales estos últimos de acuerdo a la Encuesta de Información Ambiental Económica elaborada por el INEC al 2012 y conforme a la encuesta realizada a 30 empresas del Cantón Yantzaza.

A nivel Social situándonos tan solo en cuatro indicadores Agua por Tuberías, Eliminación de Aguas Servidas, Eliminación de Basura a través de Terrenos Baldíos o Quebradas y Acceso al Servicio de Electricidad obtenemos que en un 52.63% de los hogares de este cantón no cuentan con estas necesidades satisfechas situación que atañe no solo a las empresas sino también al gobierno particular que se refleja en las líneas de acción que enmarcan la transformación de la matriz productiva y que en el Objetivo de Reducción de Brechas y desigualdades Socioeconómicas tiene como meta: Fomentar el acceso universal y permanente a los servicios de agua, alcantarillado sanitario, electricidad, gestión integral de desechos y servicios de telecomunicaciones, Información y conocimiento, con pertinencia social, cultural, territorial y ambiental.

Estadísticas Sociales

	Porcentaje de Aplicación	
	SI	NO
Agua por Tuberías	63,00%	37,00%
Eliminación de Aguas Servidas	42,00%	58,00%
Eliminación de Basura a través de Terrenos Baldíos o Quebradas	42,00%	58,00%
Sin Servicios de Electricidad	44,00%	57,50%
TOTAL	47,75%	52,63%

Estas cifras son alarmantes ya que señalan que en este cantón la mitad de la población no accede a estos tipos de servicios ello a pesar de estar enfocados en el cambio de la Matriz Productiva del Ecuador por ende es prioritario a nivel Estatal dar a conocer a la población la prioritaria necesidad de implementar la Responsabilidad Social Corporativa.

Si analizamos estos índices conforme la Encuesta de Información Ambiental Económica elaborada por el INEC al 2012, las cifras son más críticas porque del universo de empresas ubicadas en el cantón Yantzaza el 99% de ellas no realiza Gastos en Investigación y Desarrollo, Gastos en Capacitación y Formación y Gastos en Manejo de Desechos.

Esto se adiciona a los problemas sociales descritos en párrafos anteriores pero su solución atañe más bien a las Empresas Públicas y Privadas para que trabajen en dotar a sus propietarios y empleados con una herramienta que les permita implementar la Responsabilidad Social en sus actividades.

Estadísticas Empresariales Censo Económico al 2012

	Porcentaje de Aplicación	
	SI	NO
Gastos de las Empresas en Investigación y Desarrollo	0,24%	99,76%
Gastos en Capacitación y Formación	1,03%	98,97%
Gastos en Manejo de Desechos	0,23%	99,77%
TOTAL	0,50%	99,50%

Si bien en la encuesta realizada se revisaron 28 prácticas de Responsabilidad Empresarial para efectuar nuestras conclusiones hemos creído conveniente enfocarnos tan solo en 8 de ellas por ser más cuantificables respecto a las demás y hemos obtenido que si bien el porcentaje de aplicación llega a un 38,5% cifra que dista del 0,50% observado en la encuesta de Información Ambiental Económica elaborada por el INEC al 2012. Este índice aún es incipiente por ende es prioritario aplicar un mecanismo que permita la Aplicación de la Responsabilidad Social y Empresarial en las PYMES de YANTSAZA.

Estadísticas Empresariales

	Porcentaje de Aplicación	
	SI	NO
Campañas de Salud	17,0%	83,0%
Apoyo a la Educación	47,0%	53,0%
Atención de Requerimientos de los Sectores más Vulnerables	47,0%	53,0%
Vigilar Basuras y Residuos	37,0%	63,0%
Preservar el Medio Ambiente	37,0%	63,0%
Capacitación a los Trabajadores	27,0%	73,0%
Acciones de Protección al Medio Ambiente	93,0%	7,0%
Política de Apoyo a la Comunidad	3,0%	97,0%
TOTAL	38,5%	61,5%

3.1. CONCLUSIONES

Al culminar el presente trabajo investigativo se puede llegar a las siguientes conclusiones.

- ✓ Todas las empresas por pequeñas que sean siempre desean un crecimiento sostenible, en donde la RSE es fundamental, sin embargo su aplicación requiere de grandes esfuerzos y recursos, y en función de ello se obtendrán los resultados, como mayor participación en el mercado, diferenciación, competitividad, innovación.
- ✓ En la ciudad de Yantzaza existe un gran desarrollo empresarial, debido a la existencia de un alto movimiento económico, por ello es importante que dichas empresas utilicen herramientas de gestión óptimas que les permita fortalecerse internamente y aprovechar de mejor manera las oportunidades que les ofrece su entorno.
- ✓ Los microempresarios de la Ciudad de Yantzaza desconocen el concepto de RSE, sin embargo existe cierto porcentaje que asocia a la RSE, con la ética, con la calidad etc. que si se aplica en el día a día, pero no con una base teórica y técnica que les permita realizar documentadamente programas de prácticas socialmente responsables y que además que les permita ser controladas para su cumplimiento.

- ✓ Según el INEC 2010, de las 876 empresas existente de la ciudad de Yantzaza tan solo el 1,03% realizan gastos en formación y capacitación y el 0,23% realiza gastos en el manejo de desechos, estos datos comparados, en estos mismos aspectos según la encuesta realizada, los porcentajes son del 27% y 37%, se cree que la diferencia de porcentaje se da por que los datos del INEC son del año 2010, mientras los de la encuesta son en el presente año, lo que determina que si existe una evolución positiva en los aspectos indicados.

- ✓ Las hipótesis planteadas tiene gran probabilidad de cumplirse en la administración de las PYMES de Yantzaza, por cuanto se presenta un programa de implementación de RSE, basado en la realidad de las mismas y sobre todo que están enfocadas a generar beneficios para sus grupos de interés que son la razón de ser de la organización.

3.2. RECOMENDACIONES

- ✓ Forjar siempre las expectativas de crecimiento empresarial, y que estas expectativas se vean siempre acompañadas de las herramientas suficientes para cristalizar dicho crecimiento, conscientes de que lo que hacemos bien hoy, mañana podría ya no servirnos.

- ✓ Buscar constantemente la capacitación en diferentes ramas de gestión, y de tal manera estar preparados para responder a los desafíos que depara el entorno, y por ende, que las amenazas se conviertan en oportunidades de crecimiento.

- ✓ Tomar en cuenta siempre, cuantos y quienes son los stakeholder, ya que perder de vista a alguno podría también generar impactos negativos para la organización.

- ✓ Aplicar el programa de RSE propuesto, así como efectuar el control y/o el seguimiento pertinente, a fin de tomar mayor provecho posible considerando siempre en el mundo de hoy único constante es el cambio.

4. BIBLIOGRAFÍA

- Arenas Sainz, B., & Bestratén Belloví, M. (2009). *Nueva Cultura de empresa y condiciones de trabajo*. Recuperado el 03 de 09 de 2014, de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_745.pdf
- Argandoña, A. (03 de 2010). *Visiones de la Responsabilidad Social*. Recuperado el 12 de 07 de 2014, de http://www.iese.edu/en/files/2010.03%20Visiones%20de%20la%20responsabilidad%20social_tcm4-45294.pdf
- Asociación de Empresarios Cristianos. (2009). *Responsabilidad social empresarial (RSE) guía de implantación para Pymes*. Recuperado el 10 de 08 de 2014, de http://www.empresa.org/doc/Libro_RSE.pdf
- Asociación de Empresarios Cristianos. (2009). *Responsabilidad social empresarial (RSE) Guía de implemetación pa Pymes*. Proyectarse.
- Correa, M., Flynn, S., & Amit, A. (2004). *Responsabilidad social corporativa en América Latina: una visión empresarial*. Recuperado el 28 de 08 de 2014, de <http://www.cepal.org/publicaciones/xml/4/14904/lcl2104.pdf>
- Cortés, R. (07 de 2009). *Responsabilidad Social Cooperativa, más allá del Balance Social Cooperativo*. Recuperado el 01 de 10 de 2014, de www.aciamericas.coop/IMG/pdf/Ramon_Cortes_Mexico_eje_3RSCCoop.pdf
- Echeverría, E. (2014). *Que es la RSE?* Recuperado el 28 de 08 de 2014, de <http://www.foretica.org/conocimiento-rse/que-es-rse>
- Fundación Luis Vives. (04 de 01 de 2009). *Responsabilidad Social de la Empresa*. Recuperado el 16 de 07 de 2014, de http://luisvivesces.org/upload/33/81/Revista_completa_4.pdf#page=91
- Galarza, V. E. (2009). *Modelo de Responsabilidad Social y Empresarial, aplicable a las empresas privadas de la ciudad de Quito*. Quito.
- Grupo Veterinario Egoavil Sardiñas. (2010). *Qué es la Responsabilidad Social Empresarial?* Recuperado el 12 de 08 de 2014, de http://mascotasana.com/responsabilidad_social.pdf
- Guzmán, M. M., & Peralta, S. L. (2012). *Manual de responsabilidad Social y Empresarial para las pequeñas y medianas empresas de Cuenca*. Tesis de Grado, Universidad de Cuenca, Cuenca.

- Loiza, V. K. (2011). *Investigación y puesta en valor de los recursos gastronómicos de l Ecuador provincia de Zamora Chinchipe-cantón Ynatzaza*. Loja.
- Marínez & Milla, D. A. (2005). *Elaboración del Plan Estratégico y su implementación a través del cuadro de mando*. (D. d. Santos, Ed.) España.
- Navarro, G. F. (2012). *Responsabilidad Social Corporativa: Teoría y Práctica*. Madrid: Esic.
- Olemdo Aguirre, N. W. (2012). *Diseño de un modelo de gestión de responsabilidad social para pymes*. Recuperado el 27 de 07 de 2014, de <http://186.42.96.211:8080/jspui/bitstream/123456789/78/1/Tesis%20Completa%2021Junio.pdf>
- Olemdo, N. W. (2012). *Diseño de un modelo de gestión de responsabilidad social para pymes*. Recuperado el 27 de 07 de 2014, de <http://186.42.96.211:8080/jspui/bitstream/123456789/78/1/Tesis%20Completa%2021Junio.pdf>
- Olmedo, N. (2012). *Diseño de un modelo de gestión de responsabilidad social para pymes*. Tesis de grado, Universidad Israel .
- Raufflet, E., Lozano, J. F., Barrera, E., & Garcia, C. (2012). En *Responsabilidad Social Empresarial* (pág. 3). México: Progreso S.A.
- Raufflet, Lozano Agular, Barrera Duque & García de la Torre. (2012). En *Responsabilidad Social Empresarial* (pág. 3). México: Progreso S.A.
- Raufflet, Lozano, Barrera & García . (2012). En *Responsabilidad Social Empresarial* (pág. 3). México: Progreso S.A.
- Reyno, M. M. (2006). *Responsabilidad social empresarial (RSE) como ventaja competitiva*. Recuperado el 01 de 08 de 2014, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/436/>
- Salgado, S. (14 de 09 de 2012). *La misión empresarial en línea con RSE*. Obtenido de <http://www.diarioresponsable.com/portada/destacados/15894-la-mision-empresarial-en-linea-con-la-rse.html>
- Server, R. J., & Capó, J. (2009). *La Responsabilidad Social en un contexto de crisis. Repercusión en la Siedades Cooperativas*. Universidad Politécnica de Valencia, España.
- Soto, E., & Cárdenas, J. A. (2007). *Ética en la Organizaciones*. México, México: McGraw-Hill.
- United Nations Global Compact. (15 de 04 de 2009). *Responsabilidad Social Empresarial: Los Diez Principios del Pacto Mundial*. Recuperado el 12 de 07 de 2014, de

http://www.deganadores.com/index.php?view=article&catid=121:responsabilidad-social&id=203:responsabilidad-social-empresarial-los-diez-principios-del-pacto-mundial&option=com_content&Itemid=4

Universidad Nacional de Loja. (s.f.). Recuperado el 15 de 08 de 2014, de [http://repositorio.cedia.org.ec/bitstream/123456789/860/1/Perfil%20territorial%20Y ANZATZA.pdf](http://repositorio.cedia.org.ec/bitstream/123456789/860/1/Perfil%20territorial%20Y%20ANZATZA.pdf)

Valda, J. C. (07 de 09 de 2013). *Guía para elaborar correctamente la visión y misión de la empresa*. Recuperado el 10 de 07 de 2014, de <http://jcvalda.wordpress.com/2013/09/07/guia-para-elaborar-correctamente-la- vision-y-mision-de-la-empresa/>

Vargas Hernández, J. (s.f.). *La cultura organizacional en México*. Recuperado el 02 de 09 de 2014, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/301/INFLUENCIA%20DE%20LA%20CULTURA%20EN%20LAS%20ORGANIZACIONES.htm>

Zavala, S. A. (2011). *La Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. de la ciudad de San José de Chimbo, correspondiente al año 2011*. Tesis de Grado, Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda.

5. ANEXOS

Anexo 1

NÓMINA DE EMPRESAS ENCUESTADAS	
N°	NOMBRE
1	Cadena de valores Forfarcel
2	Bazar y Papelería Fernaber
3	Metal Dorado
4	Full-Kar
5	Comercial Armijos
6	Crediza
7	Cooperativa de ahorro y Crédito Baños
8	Sociedad Cabrera Hermanos
9	Almacenes Arcos
10	Hipermarket Yantzaza
11	Multicenter Electrodomésticos
12	Comercial Nicolays "Minalta"
13	Comercial Luha
14	Comercial Omega
15	Comercial "Vera"
16	La Casa del Minero
17	Almacén Politex
18	Comercial Rogel
19	Servigruas Yantzaza
20	Soljillanta
21	Cooperativa de Ahorro y Crédito Sindicato de Choferes
22	Banco de Loja S.A.
23	Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpe Yantzaza
24	Auto-Partes Mam
25	Comercial Cueva
26	Master PC Yantzaza
27	Tecnycompsa
28	Lubriacer
29	Barrera y Asoc
30	Auto Servicio-Carlitos

Fuente: Cámara de Comercio de la ciudad de Yantzaza

Elaborado por: La Autora.