



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE ECONOMÍA

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
ECONOMISTA EN LA FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

TEMA:

*“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL CRECIMIENTO
EMPRESARIAL EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE AMBATO”*

Autora: Rosero Chicaiza Sara Estefanía

Tutor: Eco. Nelson Lascano

AMBATO – ECUADOR

2015

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO

Yo, **ROSERO CHICAIZA SARA ESTEFANIA**, con Cédula de Ciudadanía N° 180464243-5, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en Trabajo de Graduación, bajo el tema “**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE AMBATO**” es original, auténtico y personal, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis de datos y resultados son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este trabajo de investigación.

Ambato, 25 de Abril del 2015

AUTORA



Rosero Chicaiza Sara Estefanía

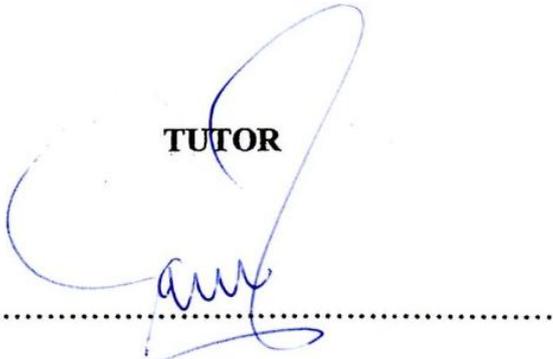
APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, **LASCANO AIMACAÑA NELSON RODRIGO**, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el tema: “**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE AMBATO**”, desarrollado por: **ROSERO CHICAIZA SARA ESTEFANIA**, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos mínimos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación, de la Universidad Técnica de Ambato.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el Honorable Consejo Universitario de Pregrado la de Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 25 de Abril del 2015

TUTOR



Eco. Nelson Lascano

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos Miembros del Tribunal de Grado, una vez revisado aprueban el Trabajo de Graduación, sobre el tema: “**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE AMBATO**”, elaborado por la Srta. **ROSERO CHICAIZA SARA ESTEFANIA**, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 25 de abril del 2015

Para constancia firma:

		
Dr. Marcelo N		Coba
MIEMBRO DEL TRIBUNAL		MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Eco. Diego Proaño
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

A Dios, por regalarme la sabiduría necesaria para tomar las mejores decisiones en la vida y terminar con éxito este trabajo.

A mi familia, por el apoyo brindado en cada etapa de mi vida y porque siempre han estado junto a mí, tanto en buenos y malos momentos

Stefy

AGRADECIMIENTO

Dios, por hacer de mí una mujer con valores intangibles para su gloria y honra.

Mi familia, por el apoyo recibido todos los días de mí vida para la culminación de mis estudios superiores.

Mi tutor, Ec. Nelson Lascano, por el tiempo dedicado a guiarme y brindarme palabras de apoyo que me impulsaron a continuar.

Personas, que contribuyeron de manera directa e indirecta a la culminación de mi meta.

Stefy

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

A.- PRELIMINARES	PÁG
PORTADA.....	I
AUTORÍA DE TESIS	II
APROBACIÓN DEL TUTOR	III
APROBACIÓN DE PROFESORES CALIFICADORES	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	X
RESUMEN EJECUTIVO	XII
B.- CONTENIDO	
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA	4
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN	4
1.2.2 ANÁLISIS CRÍTICO	12
1.2.3 PROGNOSIS	13
1.2.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2.5 INTERROGANTES	14
1.2.6 DELIMITACIÓN OBJETO DE INVESTIGACIÓN	14
1.3 JUSTIFICACIÓN	14
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	15
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	16
2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	19
2.3 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	21
2.4 MARCO CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES	23
2.5 HIPÓTESIS	35
2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES	35

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN	38
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	39
3.5 OPERALIZACIÓN DE VARIABLES	41
3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	43
3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	44

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE DATOS	45
4.2 INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	58
4.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS	61

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES	65
5.2 RECOMENDACIONES	66

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS	67
6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	68
6.3 JUSTIFICACIÓN	68
6.4 OBJETIVOS	69
6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	69
6.6 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	70
6.7 PLAN OPERATIVO	71

C.- MATERIALES DE REFERENCIA

BIBLIOGRAFÍA.....	113
ANEXOS	116

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 2.1 CARACTERÍSTICAS DE RSE SEGÚN EL TAMAÑO	27
CUADRO 2.2 DIMENSIONES DE LA RSE	27
CUADRO 2.3 BENEFICIOS DE LA RSE	29
CUADRO 3.1 OPERALIZACIÓN: VARIABLE INDEPENDIENTE	41
CUADRO 3.2 OPERALIZACIÓN: VARIABLE DEPENDIENTE.....	42
CUADRO 6.1 RESPONSABILIDADES DEL DIRECTOR.....	90
CUADRO 6.2 RESPONSABILIDADES: GOBERNANZA ORGANIZACIONAL	91
CUADRO 6.3 RESPONSABILIDADES: DDHH Y PRÁCTICAS LABORALES	92
CUADRO 6.4 RESPONSABILIDADES: CONSUMIDORES	93
CUADRO 6.5 RESPONSABILIDADES: COMUNIDAD.....	94
CUADRO 6.6 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	100
CUADRO 6.7 CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	106
CUADRO 6.8 FODA EMPRESARIAL	113

CUADRO 6.9 IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES.....	114
---	-----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1.1 ÁRBOL DE PROBLEMAS	12
GRÁFICO 2.1 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	21
GRÁFICO 2.2 CONSTELACIÓN DE IDEAS	22
GRÁFICO 4.1 GÉNERO DEL ENCUESTADO	46
GRÁFICO 4.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA	47
GRÁFICO 4.3 PRÁCTICAS LABORALES	48
GRÁFICO 4.4 DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	50
GRÁFICO 4.5 PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	51
GRÁFICO 4.6 MEDIO AMBIENTE	52
GRÁFICO 4.7 CONSUMIDORES.....	53
GRÁFICO 4.8 DERECHOS HUMANOS	54
GRÁFICO 4.9 ÉTICA Y GOBERNANZA.....	56
GRÁFICO 4.10 CRECIMIENTO EMPRESARIAL	58
GRÁFICO 6.1 PLAN OPERATIVO.....	71
GRÁFICO 6.2 MAPA DE PROCESOS DE RSE	73
GRÁFICO 6.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA PYMES	88
GRÁFICO 6.4 INTEGRACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	89

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 4.1 GÉNERO DEL ENCUESTADO	46
TABLA 4.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA	47
TABLA 4.3 PRÁCTICAS LABORALES	48
TABLA 4.4 DESARROLLO DE LA COMUNIDAD.....	49
TABLA 4.5 PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN.....	51
TABLA 4.6 MEDIO AMBIENTE	52
TABLA 4.7 CONSUMIDORES	53
TABLA 4.8 DERECHOS HUMANOS	54
TABLA 4.9 ÉTICA Y GOBERNANZA	55
TABLA 4.10 CRECIMIENTO EMPRESARIAL.....	57

TABLA 4.11 PROCESAMIENTO DE DATOS	62
TABLA 4.12 FRECUENCIA ESPERADAS Y OBSERVADAS	63

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE ECONOMÍA

*“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL CRECIMIENTO
EMPRESARIAL EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE AMBATO”*

Autora: Rosero Chicaiza Sara Estefanía

Tutor: Ec. Nelson Lascano

Fecha: Abril, 2015

RESUMEN EJECUTIVO

Las PYMES cumplen un rol social importante en el país, en diferentes factores como son: la apertura de puestos de trabajo, la aportación económica, incremento en el PIB nacional, conocimiento internacional de los productos. Pues se ha permitido formarse en conjunto con la sociedad y el mercado para que sobresalgan las necesidades que la población tiene y pueda ser satisfecha ya que al asistir a una empresa grande muchas veces no son atendidos sus pedidos por lo que con el pasar de los años se ha venido formando pequeños entes económicos que muchas veces es formado en las familias para alcanzar las demandas de las minoría. Se ha tomado en cuenta para la presente investigación las obligaciones que tienen las Pymes con la sociedad, considerando así el tema de la Responsabilidad Social Empresarial y el papel que desempeñan las entidades para retribuir en agradecimiento al medio ambiente por lo que toman de ella para la transformación de la materia prima en producto terminado que brinde utilidades y ganancias en lo que se respecta a la ciudad de Ambato.

Clave: Pequeñas y Medianas Empresas, Responsabilidad social empresarial, Crecimiento Empresarial

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE ECONOMÍA

*“THE CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN THE CORPORATE
GROWTH OF THE PYMES OF AMBATO CITY”*

Author: Rosero Chicaiza Sara Estefanía

Tutor: Ec. Nelson Lascano

Dates: April, 2015

ABSTRACT:

The PYMES completes an important social list in the country, in different factors like they are: the opening of workstations, the economic contribution, I increase in the national PIB, international knowledge of the products Because you to admitted to be formed together with the society and the market so that the necessities that the population has stand out and they can be satisfied since when attending a company big many times their orders they are not assisted by what with spending of the years one has come forming small economic entities that many times are formed in the families to reach the demands of the minority. has taken into account for the present investigation the obligation that they have the Pymes with the society, considering this way the topic of the Corporate Social Responsibility and the paper that carry out the entities to reward in gratefulness to the environment for what they take of her for the transformation of the raw material in ended product that offers utilities and earnings in what is concerned to the Ambato city

Key Words: Small and Medium Companies, Corporate Social Responsibility, Economic Develop

Introducción

Las PYMES se las conoce como un conjunto de pequeñas y medianas empresas que se miden de acuerdo al volumen de ventas, el capital social, el número de personas empleadas, el valor de la producción o el de los activos. En Ecuador estas empresas llegan a ser tan importantes como las grandes, ya que su aportación económica al país es de suma importancia para el desarrollo del mismo.

La presente investigación se refiere a la influencia o importancia que tiene la Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa en las Pequeñas y Medianas Empresas ubicadas en la ciudad de Ambato, las cuales están representando el 95% de las unidades productivas en todo el medio económico y generan un sin número de fuentes de trabajo, aportando así a la eliminación de la mendicidad ya que aportan con la mitad de la producción de un bien o la prestación de un servicio porque su potencial redistributivo es alto y se puede adaptar con facilidad a los cambios del entorno, adoptando medidas de seguridad y calidad para cada uno de sus productos, aprovechando los recursos de manera adecuada para que no exista ninguna clase de desperdicios que pueden llegar afectar el medio ambiente.

En Ecuador la importancia de la RSE lleva a que la mayoría de empresarios en el país considera que es una herramienta clave para su gestión, la labor de las empresas en ese sentido, parte del enfoque que cada una da al respeto a los derechos humanos, los estándares laborales, ambientales y la lucha contra la corrupción; muchas de estas problemáticas están relacionadas con el ámbito empresarial en que se rodea las Pymes

Para analizar este tema se partió del interés de conocer lo que realmente es la RSE y su influencia en el mundo empresarial, sobre todo en aquellos pequeños grupos de entes económicos y la manera adecuada de la canalización de recursos para solventar el uso de las materias primas, que posteriormente se transformarán en un producto terminado, ya que es un modelo de gestión empresarial que se replica a nivel mundial respondiendo a la nueva tendencia global del desarrollo sostenible.

La RSE es un modelo de gestión empresarial, a través de cuyas actividades las empresas pueden rendir su aporte para un mundo mejor y al mismo tiempo generar beneficios para sí mismo. Las actividades de RSE se basan en la iniciativa y responsabilidad propia de las empresas y van más allá de sólo cumplir las leyes.

Se utiliza como una respuesta al mundo de los negocios preocupados por los factores operacionales que se relacionan con el adecuado ambiente de trabajo para los empleados, el cumplimiento de normas laborales para evitar sanciones o problemas judiciales, impedir la violación de los derechos humanos de los individuos tanto interno como externo, retribuir al medio ambiente lo que tomamos de ella para la elaboración de un producto o servicio, la responsabilidad con la sociedad al cumplir con sus requerimientos para satisfacer sus aspiraciones y necesidades; dichos factores afectan directamente a los miembros de la empresa tanto interno como externo porque la empresa se responsabiliza por cada acción realizada.

Para llevar a cabo esta investigación se procedió a elaborar entrevistas con preguntas apropiadas dirigidas a los dueños de las Pymes de la ciudad antes mencionada, para conocer su opinión o punto de vista empresarial con respecto al tema, que influye mayormente en este estudio. Un inconveniente que se presentó durante el trabajo de campo fue la disponibilidad de tiempo para responder las entrevistas y el contacto directo con los propietarios ya que por motivos de viajes o negocios no se encontraban en la ciudad y la perseverancia del entrevistador fue primordial.

En la investigación los objetivos que se establecieron fueron: La incidencia de RSE en el crecimiento empresarial de las Pymes con el diagnóstico de las áreas de aplicación de este elemento en dichas entidades

La evaluación de los niveles de crecimiento empresarial de las Pymes para conocer su aporte económico y así valorar alternativas de aplicación de la RSE y mejorar el crecimiento de las mismas.

En el *Capítulo I* se analiza el surgimiento del tema y el planteamiento del problema que será motivo de investigación y los ámbitos que abarca en la medida de meso, maso y micro contextualización

En el *Capítulo II* se establece la fundamentación económica, filosófica, legal que comprende el tema de investigación que estuvimos abordando

En el *Capítulo III* se instituye el tipo de enfoque que se realiza para estudiar el problema y establecer sus características y puntos importantes

En el *Capítulo IV* se realiza la captación de datos, la representación y análisis de los mismos de una manera adecuada y formal para la presentación de un documento final

En el *Capítulo V* se establece las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó en la culminación de la investigación

En el *Capítulo VI* se propone un proyecto para la implementación del tema de Responsabilidad Social Empresarial en las Pymes de Ambato

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.- TEMA:

“La responsabilidad social empresarial en el crecimiento empresarial de las PYMES de la ciudad de Ambato”

1.2.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1.- CONTEXTUALIZACIÓN

Macro contextualización.-

El Reporte Brundtlang sobre el tema *Our Common Future* en la cumbre de Río, se define por primera vez al desarrollo sustentable que “Satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades” (ONU, 1987). Con la utilización de recursos para la elaboración de un producto, teniendo la expectativa de alcanzar altos niveles de satisfacción en sus clientes y al cumplir con este objetivo se debe retribución al medio ambiente por lo menos con poco de lo que usamos de él, mediante programas ecológicas que puedan ser aprovechados por las futuras generaciones y no violen ninguna norma o ley establecida referente al compromiso social, ambiental y laboral.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, da a conocer unos “Principios y normas voluntarias para una conducta empresarial responsable compatible con las legislaciones aplicables” (OCDE, 2013); lo que permite el establecimiento de objetivos institucionales para alcanzar el desarrollo pleno empresarial y armonizando las relaciones con la sociedad mediante el respeto de las normas establecidas en el medio para garantizar el bienestar de la sociedad.

El Libro Verde define la RSE como: “Integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores” (Europea, 2001); este término cobra fuerzas en estos años y va evolucionando con el tiempo, por lo que apresura la actividad económica mediante la evolución de las nuevas tecnologías y la conciencia ecológica y social. Este tema se relaciona con los ámbitos sociales, económicos y ambientales en el entorno interno y externo de una entidad lo que permite un desempeño adecuado para una transparencia de sus funciones. El desarrollo sostenible y la RSE van de la mano ya que permite un adecuado equilibrio entre el crecimiento empresarial, el bienestar social y la utilización de los recursos naturales del medio ambiente, dichos factores esenciales para el crecimiento adecuado de las Pymes y que se puedan mantener en el medio económico.

“Norma 8000 SA fue creada en 1998 por organismos internacionales como el Consejo de Prioridades Económicas (CEP) y acreditadas por la Agencia de Acreditación del Consejo de Propiedades Económicas (CEPAA); es una certificación creada por la organización estadounidense Social Accountability International (SAI) conocida como Responsabilidad Social Internacional, que promueve las adecuadas condiciones laborales en una organización sin importar el tamaño, ubicación o sector industrial al que pertenezca permitiendo obtener la certificación mediante la presentación de evidencias verificables en una auditoría” (Patraca & Chávez, 2011) los beneficios que las empresas tendrán con la aplicación de esta norma se enmarca en emplear normas que permita la gestión y el adecuado manejo de los factores relacionados con las empresas.

Sobre la norma 26000 se denota que: *“Es una norma voluntaria ofreciendo una orientación sobre los principios y materiales, fundamentales de Responsabilidad Social ayudando a las organizaciones a establecer, mantener y mejorar sus principios y objetivos permitiendo demostrar una buena respuesta y un efectivo cumplimiento de compromisos de todos los grupos de interés”* (ISO, 2010) .

Esta norma se ha convertido en una plataforma flexible, capaz de impulsar cambios y adaptarse a las nuevas realidades de las organizaciones mediante estrategias de negocios, dicho concepto está siendo aplicado ampliamente en la Unión Europea, Canadá y EEUU. Mientras que en América Latina se aplica en países como: El Salvador que posee un fuerte sector empresarial fuerte relacionándola con una acción estratégica de desarrollo económico hacia su comunidad como es el caso de:

“ADOC (Calzado Salvadoreño) apoya financieramente a Centros de Educación Técnica para promover la capacitación de jóvenes de sectores sociales rezagados en vista a su inserción laboral” (Villanueva & Rivera, 2003); el dinero que designa dicha entidad es una inversión para aquellos jóvenes que no cuentan con los recursos necesarios para progresar con su vida profesional de esta manera ellos ganan experiencia en el campo laboral para sustentar en el futuro sus gastos y apoyar a su familia. “BON APPETIT, importante empresa de alimentos, financia la adquisición de vehículos y transporte aumentado así la competitividad de más de 100 microempresas vinculadas a la logística de la empresa” (Villanueva & Rivera, 2003); las empresas asociadas con la de alimentos debe estar equipada adecuadamente para brindar un servicio o un producto excelente para llegar a cumplir con estándares establecidos de calidad y satisfacción de los clientes. “LABORATORIOS LÓPEZ fomenta la competitividad de mujeres microempresarias manufactureras insertadas en las comunidades próximas a su planta” (Villanueva & Rivera, 2003) esta actividad prepara aquellas mujeres que desean aportar activamente con su país y ser autosuficientes para su hogar.

En Chile está generalizando las negociaciones con empresas con estándares de conductas socialmente responsables exigiendo así proveedores con las mismas características. ”En el contexto internacional, los aranceles se han ido reduciendo gradualmente y las barreras no arancelarias han pasado a desempeñar un rol preponderante” (Laguarda & Crabbe, 2003), de esta manera se trata de cuidar de las empresas para un mayor desarrollo y aportar de alguna manera la país.

En Latinoamérica se firma un convenio con la empresa surcoreana Samsung Electronics Co y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco) de RS llamado “*Solución para el mañana*, consiste en realizar cada año un concurso científico y tecnológico entre los estudiantes de todo el mundo, ofreciendo a las escuelas ganadoras el apoyo necesario para la construcción de una escuela inteligente, es el primero en esta región” (Consortio Ecuatoriano de Responsabilidad Social, 2014).

Meso contextualización.-

En los sellos HACE BIEN y HACE MEJOR del componente Crecuador del Ministerio de Industrias y productividad (Mipro) “*Pretende motivar, mediante la concesión de incentivos en distintos niveles, a que las organizaciones públicas y privadas, cumplan con los más altos estándares de gestión empresarial y cumplimiento de las disposiciones normativas, colaborando así con el fortalecimiento a la competitividad de las empresas y al desarrollo sustentable del país y tiene como finalidad*” apoyar la promoción y mejoramiento de los niveles de competitividad de las organizaciones económicas en el Ecuador, considerando el cumplimiento de las 4 Éticas Empresariales:

- *Trabajadores*
- *Comunidad, clientes y proveedores*
- *Gobierno (Estado) y*
- *Ambiente*”

El Sello *Hace Bien* tiene como “objetivo reconocer a las empresas que cumplen con las disposiciones legales y normativas” (Mcpec, 2013); establecidas en el país mediante un reconocimiento al cumplimiento de las obligaciones legales y la práctica de RSE, tomando en cuenta el comportamiento de las entidades con los grupos de interés. Esta certificación autoriza a una entidad hacer uso de la marca y logo de *Hace Bien* que le permitirá acceder los incentivos y beneficios que ofrece el gobierno, siempre y cuando su puntaje sea mínimo 197 puntos en la calificación final de las 4 éticas; esta autoevaluación que se puede acceder de manera online

de una manera responsable y honesta realizando un análisis intenso sobre la calificación para cada ítem.

El Sello *Hace Mejor* tiene como finalidad “reconocer a las organizaciones que de manera sistemática y organizada, han implementado sistemas que aseguran su compromiso y cumplimiento con los principios de la Responsabilidad Social Empresarial” (Mcpec, 2013); pues va más allá de simplemente cumplir con las normas respectivas. Para obtener esta certificación la calificación mínima es 260 puntos en los 4 ámbitos citados anteriormente.

Para el conocimiento y la sociabilidad acerca del tema de Responsabilidad Social se han dictado diferentes capacitaciones como es en el caso de la ciudad de Quito en el año 2013 se realizó un taller: *Cómo implementar RSE en PYMES* llegando así a los propietarios de dichas empresas en los diferentes sectores económicos del país, con el propósito de implementar un modelo de negocios bajo la norma de RSE que les permita ser más competitivos y alcanzar nuevos mercados. Para la Secretaria Ejecutiva de la OEA, Sherry Tross “El rol fundamental que las PYMES tienen en el desarrollo y el bienestar de la región y como éstas constituyen una base fundamental para el cambio constructivo y sustentable” (Consortio Ecuatoriano de Responsabilidad Social, 2014), dándonos a entender que son un elemento importante en el medio. Viéndolo desde la perspectiva del propietario o dueño de la PYME esta oportunidad de aplicar la RS en la entidad es una inversión tangible en el presente para obtener éxito empresarial en el futuro tanto para la sociedad como para los empresarios.

Se participó también de la I Cumbre Mundial de RSE, con la asistencia de 600 personas con diferentes profesiones y sectores empresariales del país, las charlas eran sobre comunicación de la RSE, la cadena de valor e innovación proponiendo así las alianzas empresariales entre el sector público y privado en favor de fortalecer la RSE a nivel nacional.

En el mismo año hubo un reconocimiento a nivel nacional sobre *la Práctica de RSE* en las empresas dándole un valor agregado al negocio, innovación en el modelo de gestión y cubriendo las necesidades de los grupos de interés como es

en el caso de Diners Club, Cervecería Nacional, Lafarge Cementos, Holcim y Fundación Coca-Cola entregado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) Según la publicación que el Consorcio Ecuatoriano de la Responsabilidad Social (Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social, 2014) hizo en septiembre podemos encontrar las prácticas premiadas, entre estas están:

- ✓ Capacidades Ciudadanas de Diners Club Del Ecuador
- ✓ Programa de Seguridad Industrial MAESTRO SEGURO de Lafarge Cementos S.A.
- ✓ Campaña de Consumo Responsable: Disfruta con Moderación y Siembra Cebada de Cervecería Nacional
- ✓ Programa de Voluntariado Únete de Holcim Ecuador y
- ✓ Fundación Coca-Cola de Ecuador de Fundación Coca-Cola Ecuador”

La *certificación Punto Verde* del Ministerio de Ambiente “Es la aplicación efectiva de tecnologías para optimización o ahorro en el uso de recursos no renovables demuestre reducción en la contaminación y persigan un mejoramiento continuo en el desempeño ambiental de sus procesos, productos y servicios” (Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social, 2014) la Corporación Favorita recibió dicha certificación por la Central Hidroeléctrica Calope de ENERMAX “tiene como objetivo generar electricidad para el auto consumo de Corporación Favorita y sus empresas filiales. En el 2013 se determinó que su operación redujo el 42.79% de energía eléctrica consumida del sistema nacional interconectado, por generación hidroeléctrica propia” conocemos del éxito de la empresa ya que el producto o servicio que ellos ofrecen garantiza en su mayoría la conservación y cuidado del medio ambiente porque manejan políticas comprometidas con la RS

La investigación que realizó Consorcio Ecuatoriano para la RS (CERES, 2014) sobre “*ComunicaRSE sobre RSE y Cadena de Valor* describe un escenario donde la gestión de los riesgos y la reputación son los principales motivadores para trabajar la RSE en la cadena de valor” describiendo así las principales fortalezas aspectos relacionados como el control y la transparencia y en los próximos años

se percibe que van a tener aún más relevancia cuestiones sensibles como la salud y la seguridad, el trabajo infantil y los derechos humanos.

Micro contextualización.-

Los conceptos de Responsabilidad Social y Ética van estrechamente ligados entre sí, ya que la ética es saber que nos orienta a la conducta reflexivamente y cuyo fin es la toma de decisiones prudentes y justas. Precisamente la ética, respecto de las organizaciones, busca proporcionarles un fin social. Éste, se compone de dos tipos de bienes: internos y externos. Los bienes y/o servicios internos son la actividad de la organización propiamente dicha (es decir, la satisfacción de necesidades básicas) y los bienes externos son los comunes a todas las organizaciones: prestigio, dinero y poder.

RS permite un compromiso para identificar los problemas de interés público como: medio ambiente, pobreza, desigualdad de ingresos, atención de salud, hambre, desnutrición y analfabetismo y, que compete a todo tipo de organizaciones (empresa: pública y privada, estado) para emprender acciones que generen impactos positivos en la sociedad, con el aporte de soluciones basadas en la transparencia, pluralidad, sustentabilidad y ética, siendo la meta el desarrollo sustentable del ser humano y su entorno.

En la ciudad de Ambato existen deferentes proyectos para inserción de la RSE en las empresas como es el caso entre La Cámara de Industrias de Tungurahua, Centro de Estudios y Capacitación (CENEC), Publipan, Cooperación Alemana GIZ y Molinos Miraflores impulsan el proyecto público-privado *“Ambato por la vida, cuyo objetivo es dar a conocer la campaña de difusión de Responsabilidad Social en Tungurahua. En esta oportunidad se encuentra dirigido hacia el sector panificador de Ambato sustituyendo el consumo de fundas plásticas por fundas de papel biodegradables, que son entregadas de manera gratuita por empresas públicas y privadas ya son 60.000 fundas biodegradables que se encuentran en las panaderías”* (Barros, 2011) dicho proyecto capacita a los miembros de las panaderías y los empresarios en temas como: RSE, desarrollo organizacional y empresarial, contable, tributario, marketing, ventas y atención al Cliente

Así también se une Plástica Industrial y Banco Pichincha que agregan una estrategia de colaboración mutua para compartir experiencias sobre RS “*Este proyecto involucra pasantías en diferentes áreas organizacionales como comunicación, responsabilidad social y sistemas, además incorpora la implementación de un proyecto en alianza que beneficie a la sociedad de Ambato desde el punto de vista Económico, Social y Ambiental*” en otras instancias se llevó a cabo la conferencia *En busca de la excelencia* dictado por Jefferson Pérez para reafirmar su entrega laboral y motivar su gestión diaria. Las palabras de Xavier Cuesta, gerente General de Plástica “*reafirmaron profundamente el compromiso de trabajo que cada miembro del personal tiene con la empresa, rememoró el trabajo intenso de quienes forjaron en sus inicios Plástica y se refirió de manera especial también a los planes y proyectos que la empresa tiene a futuro*” (Consortio Ecuatoriano de Responsabilidad Social, 2014)

La Red del Pacto Global y CERES participaron en el evento “*Aplicación exitosa del Buen Gobierno en las Cooperativas* y resaltó la importancia del Buen Gobierno Cooperativo como medio eficaz para fomentar la confianza, transparencia, legitimidad y credibilidad ante los socios” (Consortio Ecuatoriano de Responsabilidad Social, 2014) en la integración de una estrategia de RS, involucrando al público interno, proveedores, medio ambiente, transparencia, consumidores y comunidad en general; agregando conocimiento y desarrollo con valor a las responsabilidades de todos sus colaboradores.

1.2.2.- Análisis Crítico



Gráfico 1.1- Árbol de problemas (relación causa - efecto)

Elaborado por: Rosero Sara

La mínima competitividad en las Pymes en la ciudad de Ambato; se produce por la utilización de materia prima de mala calidad en el proceso de elaboración del producto final lo que ocasiona que tenga falencias, los cuales en algunos casos no son detectados a tiempo por la empresa antes de lanzarlo al mercado y los clientes al localizar dichas fallas empiezan a desconfiar tanto del producto como de la empresa que lo elabora; ocasionando así que empiecen a utilizar los productos de la competencia por lo que se pierde credibilidad y se producen gastos en garantías, servicio técnico, recambio de productos entre otros.

Al hablar de la inadecuada planificación se dice que existen desequilibrio en algunas de las etapas de esta, tanto interna como externa; quizá no se tomó en cuenta algún parámetro fundamental en nuestra organización que con el tiempo ocasiona un estancamiento empresarial ya que no se logra alcanzar los objetivos propuestos por los directores de la entidad y equivale a la pérdida de tiempo y dinero perdido por no tener una planificación adecuada.

La falta de conocimiento sobre la RSE en las organizaciones ocasiona que sea utilizada impropriamente, ocasionando en su crecimiento un estancamiento en el crecimiento empresarial de las Pymes ya que se viola las normas y leyes relacionadas con los derechos humanos, los objetivos de la organización, las políticas laborales, el medio ambiente, las prácticas operacionales, los consumidores y el desarrollo de la comunidad; dichos ámbitos son importantes para alcanzar la estabilidad de una entidad en el medio porque así se garantiza el respeto y la seguridad de nuestro entorno en los productos que se elaboran, llegando a los clientes de una manera adecuada y ganando su fidelidad.

Un irrespeto en la negociación tanto interna como externa en una entidad ocasiona la pérdida de clientes ya que no se cumple con lo establecido, puede ser en el tiempo de elaboración, los materiales a utilizar, plazo de pago, tiempo de entrega, entre otros. Si no establecemos confianza con nuestros clientes, incentivamos a que recurran a la competencia lo que generaría pérdidas representativas para la entidad.

1.2.3.- Prognosis

El desconocimiento sobre la Responsabilidad Social en las empresas podría ocasionar un estancamiento en su desarrollo, pérdida de credibilidad entre sus clientes y proveedores provocando la desaparición de la empresa por su reducción en su rentabilidad, brindando así oportunidades a la competencia de posicionarse en el mercado.

Es un factor esencial el respeto por los derechos humanos, las normas y reglamentos que amparan al empleado en las Pymes, la armonía que se debe mantener entre la elaboración de un producto y el medio ambiente.

1.2.4.- Formulación del Problema

¿Cómo incide las RSE en el crecimiento empresarial de las PYMES de la ciudad de Ambato?

1.2.5.- Interrogantes

Con una visión clara sobre el tema de la RSE en las PYMES, surgen las siguientes interrogantes:

- * ¿Cómo influye la RSE en las PYMES?
- * ¿Cuál es el nivel de crecimiento empresarial de las PYMES?
- * ¿Cómo aplicar la RSE ágilmente para el crecimiento empresarial de las PYMES?

1.2.6.- Delimitación objeto de investigación

La presente investigación se maneja bajo los siguientes parámetros:

Campo: Administrativo - Financiero

Área: Económico - Empresarial

Aspecto: Crecimiento empresarial

Delimitación Poblacional: Los elementos de investigación lo forman las PYMES de la ciudad de Ambato.

Delimitación Espacial: En la provincia de Tungurahua.

1.3.- Justificación.-

La presente investigación se la desarrolla porque es un tema novedoso e interesante en el medio empresarial que será de múltiple utilidad para los directores o propietarios de las PYMES ya que les otorga una visión general sobre la realidad de sus empresas en el mercado, brindando oportunidades de un adecuado manejo de imagen empresarial y transformando los aspectos negativos en oportunidades para que los clientes valoren e identifiquen rápidamente a la

empresa, mediante una adecuada conducta y ética corporativa se puede llegar al incremento de su fidelidad y posicionamiento estable en el medio.

Les permite ser más competitivos y alcanzar estándares internacionales que aportarán de manera eficiente al país; ya que las Pymes son entidades significativas en la economía porque aporta con fuentes de trabajo y genera recursos para la nación a más de mejorar el proceso de producción, mejora la imagen que los clientes tienen de la entidad y fundamentando la relación interpersonal entre los miembros de esta.

Son un sin número de beneficios por la aplicación de la RSE en las Pymes de Ambato a largo plazo que fortalece a las entidades mediante un compromiso empresarial con todas sus partes interesadas y fortalece los negocios.

1.4.- Objetivos

1.4.1.- Objetivo General

Determinar la incidencia de Responsabilidad Social Empresarial en el crecimiento empresarial en las Pymes de la ciudad de Ambato para un adecuado bienestar empresarial de las entidades.

1.4.2.- Objetivos Específicos

- Diagnosticar las áreas de aplicación de la RSE en las Pymes para su crecimiento empresarial.
- Establecer los factores de crecimiento empresarial en las Pymes que les permita ser sustentables en el tiempo.
- Elaborar un modelo de gestión para la RSE y que permita el crecimiento empresarial.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.- Antecedentes Investigativos

La Responsabilidad Social Empresarial según Ramiro Alvear, director del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES) en el 2014, indica que "Entre el 5% al 8% de las compañías que laboran en el Ecuador ha empezado a adoptar proyectos de RSE. Esto es bastante alentador, ya que recién hace dos años que esta idea empezó a popularizarse en el país". Definitivamente es una ventaja que el Ecuador haya ingresado a esta dinámica de compromiso social, ya que al observar a otros países con los mismos objetivos y propósitos, alientan a las empresas ecuatorianas a involucrarse en este tema y a trabajar para cumplir con la misión de cada institución. Con el tiempo este tema está siendo implantado por la mayoría de las empresas y se mantendrán en ese medio ya que ayuda de una manera extraordinaria a conservar la armonía entre la sociedad y el mercado. Para este tema se están aplicando la calificación para las compañías con acciones de RSE como la ISO 26000 que fue establecida en septiembre de 2010 ya que "Es una herramienta que otorgará competitividad. Esperamos que la empresas ecuatorianas se preparen para poder optar por esta certificación", como sabemos la competitividad es "un factor clave del crecimiento económico de una nación en un entorno mundial cada vez más abierto y dinámico, es una exigencia impuesta por el dinamismo tecnológico y la globalización de la competencia, es la capacidad para producir bienes y servicios en unas condiciones de precio-prestaciones equiparables o superiores a las de sus rivales, que les permita mantener o ganar cuota en los mercados nacionales e internacionales" (Montes & Vazquez, 1997) se dice que en el Ecuador, una buena parte de las compañías que aplican planes de RSE son multinacionales que ya cuentan con varios años de experiencia frente a este tipo de programas. Ese es el caso de la petrolera Repsol,

que en el 2011 ha invertido más de \$1 millón en el desarrollo y mantenimiento de programas para resolver las necesidades básicas de 33 comunidades del oriente ecuatoriano, es un programa enfocado a las personas y culturas que necesitan ayuda con algunos requerimientos esenciales para su vida. Lorena Collado, coordinadora técnica de los programas sociales de la firma, destacó que estos planes se orientan a diferentes aspectos que van desde el cuidado medioambiental, hasta planes educativos, proyectos de turismo ecológico y apoyo a microempresarios" En todos estos programas notamos que la idea va más allá de la satisfacción de las necesidades, sino que hay un deseo de progreso social y lucha contra la pobreza, a través de la dinamización de las economías locales. En el trabajo nos habla de la instalación de la RSE, abarcando la década del 90. "Se caracteriza porque las empresas se adaptan a factores mutuamente interrelacionados, toman visibilidad como actores sociales y reformulan la tradición filantrópica en acción empresarial" (Gorrochategui, 2008), desde que una empresa inicia sus actividades tiene la visualización de ganancias, y captación de dinero para su crecimiento económico empresarial sin que llegue a influenciar el entorno y sus clientes, pues su interés es netamente económico y no social; en el artículo de la autora nos dice que "Entre los factores externos, se pueden mencionar el cambio tecnológico y la globalización de los negocios, circunstancias a las cuales, los organismos internacionales han respondido generando un conjunto de recomendaciones a gobiernos y empresas para que adapten sus modalidades de actuación. Entre los factores locales se puede señalar, la consolidación del proceso democratización, con la irrupción de la sociedad civil, como actor social significativo que se tradujo en un crecimiento sostenido de las organizaciones del tercer sector"

"Entender que las acciones de RSE, desde el punto de vista de la percepción representan un valor agregado intangible. Sin embargo las organizaciones carecen del entendimiento necesario para implementar la RSE como un elemento que acompañe a la estrategia general de la empresa" (Reyno, 2006). Algunas entidades por desconocimiento no aplican este requerimiento y no se dan cuenta que con pueden brindar una ayuda mutuamente recíproca para la mejora de las actividades empresariales de manera interna y externa significativamente ya que no solo es la

asignación de cierta cantidad de dinero para una parte de la sociedad pues es algo más que lo económico es el compromiso y la solidaridad. Como se conoce la RS tiene algunos cambios y transformaciones de manera creciente ya que es conocimiento a manera mundial. Un factor de éxito en los negocios, que se conjuga con el compromiso ético de la empresa moderna con la sociedad.

Las empresas deben reconocer que las políticas y prácticas corporativas socialmente responsables, constituyen un imperativo comercial, y que las empresas líderes transforman esto en una ventaja competitiva ya que pueden incentivar a los empleados a colaborar con los demás y crear un ambiente de compañerismo y solidaridad con su entorno. Con la implementación de este requerimiento en los objetivos básicos y primordiales de la empresa en una mera gestión del ámbito operativo sino que debe integrarse en la gestión estratégica como un elemento más a considerarse como generador de ventajas competitivas.

“Toda organización desea alcanzar el éxito, por lo que implementar prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en las pymes es un desafío que implica grandes esfuerzos pero sobre todo promete numerosos beneficios como reputación, competitividad, fidelización de los clientes, etc.” (Guzmán, 2012)

“Las Pymes, deben de aprovechar todas sus capacidades creativas y relacionales, la Responsabilidad Social es un motor de cambio para que las Pymes: se adapten a los nuevos tiempos que demandan su involucramiento en las distintas áreas; se transformen hacia nuevos modelos organizativos basados en las personas” (Ocón, 2009)

“Siendo las PYMES en su mayoría proveedoras de bienes y servicios de grandes empresas que ya han incorporado RSE en su modelo de gestión. Mejorará la imagen y reputación de las mismas con: sus clientes, la comunidad y ante los órganos gubernamentales” (Olmedo, 2012)

2.2.- Fundamentación Filosófica

La presente investigación se alinea a un pensamiento o paradigma crítico propositivo, en el cual da a conocer la importancia de la aplicación en la empresa con la Responsabilidad Social, ya que es una interacción interna y externa con los integrantes del mercado en el que se desarrolla una entidad.

“Las PYMES presentan una serie de características intrínsecamente distintas a las grandes empresas que afectan a los contenidos, naturaleza y alcance de las actividades de RS que desarrollan” (Guibert, 2000)

Fundamentación Epistemológica

El presente proyecto investigativo lo que busca es ampliar, modificar el conocimiento de relación entre la RSE y el crecimiento empresarial de las PYMES de la ciudad de Ambato

Fundamentación Ontológica

El actual proyecto de investigación lo que busca es encontrar la relación de la RSE en el crecimiento empresarial de las PYMES de la ciudad de Ambato

Fundamentación Axiológica

La presente investigación está ajustada a la recomendación y valores de la etimología de la investigación científica como: honestidad académica., exactitud numérica, veracidad científica y objetividad

Fundamentación Económica

El término desarrollo sostenible, perdurable o sustentable con la RSE se aplica al desarrollo socio-económico de un país que fue legalmente formalizado en la ISO 26000 de Responsabilidad Social pues “Cuenta con una membresía de 163 organismos nacionales de normalización de países grandes y pequeños, industrializados, en desarrollo y en transición, en todas las regiones del mundo” Son normas que sirven de herramienta para un bienestar económico, social y

ambiental pue su contribución al mundo es positiva ya que estudia la conformidad de los clientes y práctica la adecuada gestión empresarial para lograr objetivos plateados en los sectores de las diferentes actividades económicas y empresariales. No basta solo con obtener rentabilidad empresarial sino también rentabilidad social mediante la presentación de un producto con un valor agregado que a más de satisfacer las necesidades humanas satisface al medio ambiente.

La importancia de una empresa en el medio económico y de los negocios es esencial ya que aporta con la implementación de nuevas tecnologías, fuentes laborales, aportación al país mediante su actividad y la relación estrecha entre su entorno y las funciones que la realiza para el progreso y su permanencia en el tiempo.

2.3.- Categorías Fundamentales

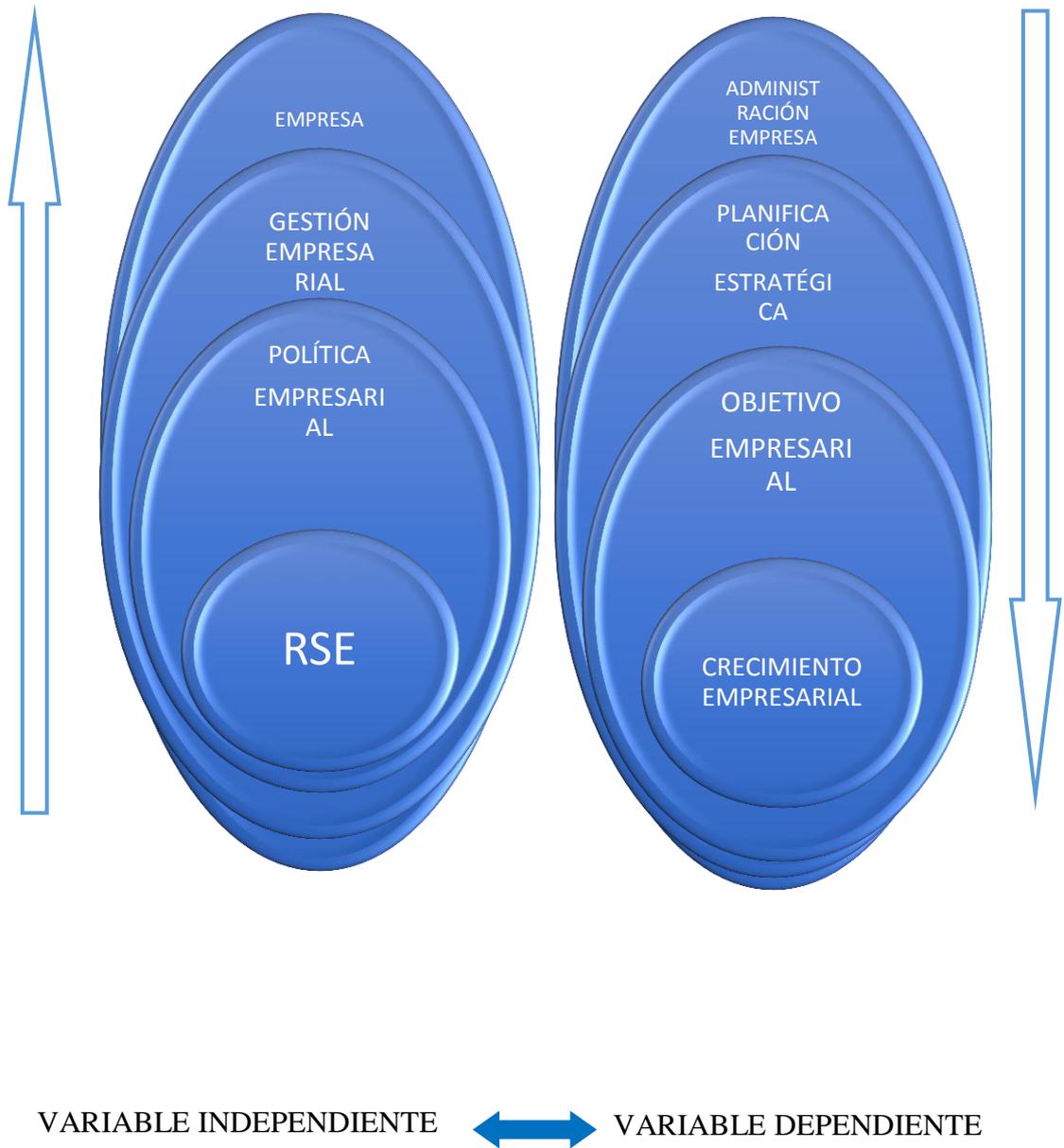


Gráfico 2.1: Categorías Fundamentales

Elaborado por: Investigadora

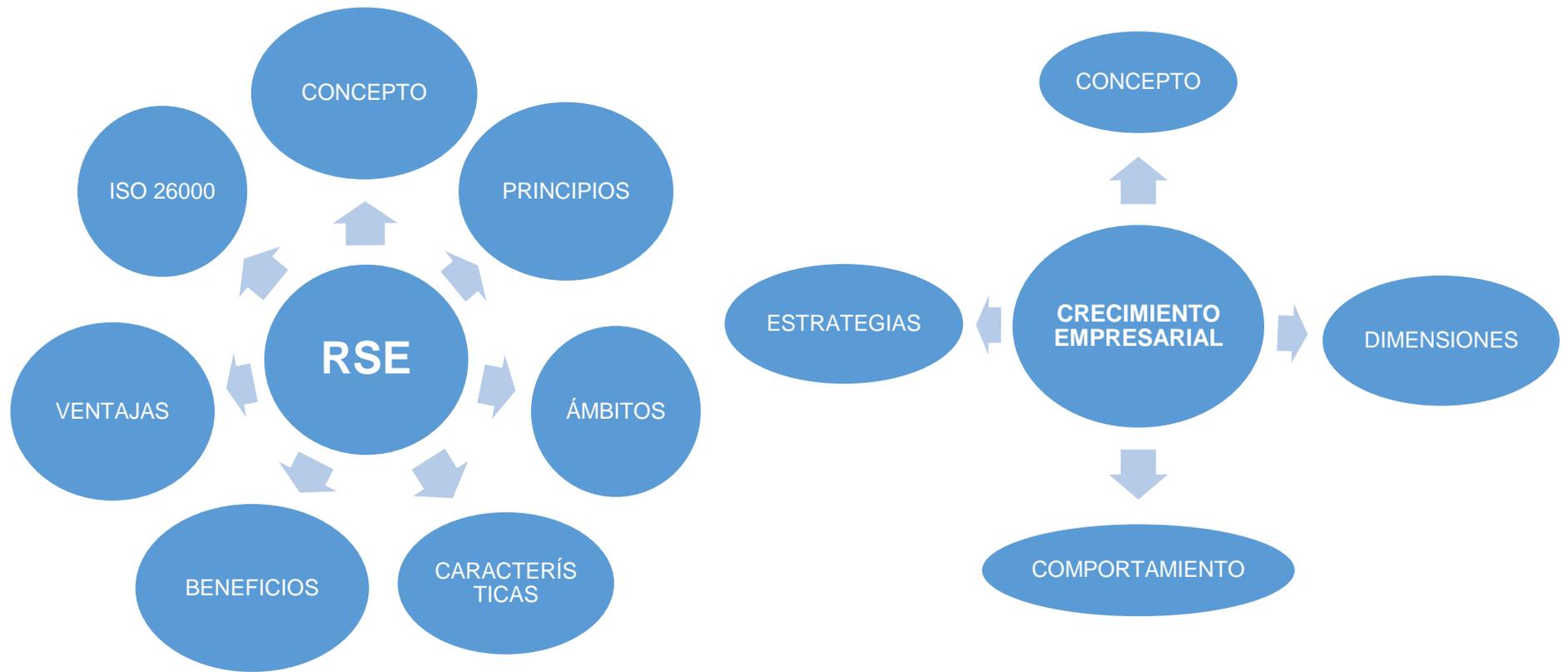


Gráfico 2.2: Constelación de Ideas

Elaborado por: Investigadora

2.4.- MARCO CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES

EMPRESA.- La definición de algunos autores sobre este parámetro:

“Es una organización humana que lleva a cabo actividades que influyen en aspectos no sólo económicos, sino también sociales, políticas, etc. También podemos decir que la empresa es una organización de producción de bienes o servicios, mediante el empleo de bienes materiales. Igualmente, la empresa es una entidad financiera que posee un capital necesario para la inversión y la actuación en el mercado. Y por último, la empresa es una entidad cuya presencia en la sociedad no se limita al elemento humano y al elemento material, sino también los activos intangibles tiene una presencia que es muchas veces esencial y las más importante para la empresa” (Mariño & Bañegil, 2008)

“Es un tipo de organización más específico, orientada a lograr valor económico, aunque también debe tener en cuenta progresivamente aspectos sociales medioambientales” (Cobarsi, 2011)

“La empresa se considera un sistema abierto, ya que interactúa con su entorno. En efecto, la empresa recibe una serie de entradas (input) tales como recursos materiales, recursos financieros e información, los somete a un proceso de transformación y envía a su exterior una serie de salidas (output). Además existe un proceso de retroalimentación o feedback por el que el sistema utiliza información que recibe para autorregularse y hacer que las salidas se ajusten a los objetivos perseguidos” (Moyano & Bruque, 2011)

“Un conjunto de actividades llevadas a cabo por el empresario para la producción e intercambio de bienes y servicios, con el objetivo de obtener un beneficio máximo o por lo menos satisfactorio, para realizar las funciones de producción y distribución, el empresario necesita disponer de quipos productivos que a lo largo del proceso productivo se transformarán en outputs o productos terminados que se pondrán en funcionamiento a medida que los vayan demandando los clientes” (Campiña & Fernández, 2006)

Formas jurídicas de la Empresa.

La actividad empresarial debe llevarse a cabo bajo una determinada forma jurídica. La elección de una u otra forma se realiza atendiendo a varios criterios, por ejemplo:

- ✓ *Personalidad:* Física (la actividad empresarial la realiza la persona física o individual actuando en nombre propio) o jurídico (la sociedad tiene una personalidad propia y distinta a la de sus socios, y tiene capacidad para desarrollar la actividad, contraer deudas, contratar trabajadores, etc.)
- ✓ *Número de socios.*
- ✓ *Tipo de socios.*
- ✓ *Capacidad de gestión.-* En las formas societarias y para la adopción de decisiones importantes es necesario el acuerdo de los socios
- ✓ *Complejidad de constitución y funcionamiento.-* Mayor en las sociedades que en las personas físicas
- ✓ *Régimen fiscal.-* Los beneficios derivados de la actividad empresarial ejercida por personas físicas tributan en el Impuesto a la Renta de Personas Físicas (IRPF), mientras que los conseguidos por las personas jurídicas tributan en el Impuesto sobre Sociedades (IS). En general, para niveles elevados de beneficio el tipo impositivo del IRPF es superior al del IS” (Moyano & Bruque, 2011)

Elementos de la empresa:

- *Bienes materiales.-* Las instalaciones que es éstos se realizan para adaptarlos a la labor productiva; la maquinaria, que tiene por objetivo multiplicar la capacidad productiva del trabajo humano, y los equipos o sea todos aquellos instrumentos o herramientas
- *Materia primas.-* Lo que han de salir transformado en productos; las materia auxiliares, aquellas que aunque no forman parte del producto, son necesarias; productos terminados se trata de venderlos cuanto antes, casi siempre hay imposibilidad.

- *Dinero.*- Toda empresa necesita cierto efectivo, lo que se tiene como disponible para pagos diarios, urgentes
- *Hombres.*- Son elementos eminentemente activo en la empresa, y desde luego, el de máxima dignidad. Los obreros aquellos cuyo trabajo es predominante manual; según tengan conocimiento o pericias especiales en calificados y no calificados. Los empleados o sea aquellos trabajadores cuya labor es de categorías más intelectual y de servicio, conocidos más bien con el nombre de trabajado de oficina. Los supervisores inmediatos, cuya misión fundamental es vigilar el cumplimiento exacto de los planes y órdenes señalados
- *Sistemas.*- Son las relaciones estables en que deben coordinarse las diversas cosas, las diversas personas, o éstas con aquellas. Puede decirse que son los viene inmateriales de la empresa. Existen sistemas de producción, tales como fórmulas, patentes, métodos, sistema de ventas, y el sistema de finanzas, como las distintas combinaciones de capital propio y prestado. Los sistemas de organización y administración consistentes en la forma como debe estar estructurada la empresa” (Reyes, 2004)

Clasificación: Una empresa se puede clasificar según su actividad en:

Sector primario.- se refiere al agrícola, forestal, pesquero

Sector secundario.- se refiere a mineras, industriales y construcción

Sector terciario: se refiere a comerciales, transportes y servicios.

La clasificación según la estructura jurídica:

Privada: Las empresas pueden ser de personas, capitales conocidas como sociedad anónimas (S.A.), comandito, limitada (S. L.),

Pública: Estas están organizadas según distintas modalidades: a veces se forman sociedades anónimas con un solo accionista, el estado y otras veces tienen estructuras específicas, como los organismo autónomo, entidad pública industrial o comercial, instituto o servicio.

GESTIÓN EMPRESARIAL.- Para la función de control en particular, las nuevas ideas pueden suponer una potenciación de las soluciones que siempre se han aplicado y que ahora, cuando se conoce más sobre las situaciones de conflicto y decisión. (García, 1996)

POLÍTICAS EMPRESARIALES.- Comprende las decisiones fundamentales de la empresa u organización relativas a los objetivos a alcanzar, los instrumentos o medios para conseguir los objetivos fijados, los principios o valores a observar en la fijación y aplicación de los objetivos e instrumentos elegidos. (Veciana, 1999)

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.- Es “la integración voluntaria por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medio ambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con todos sus interlocutores” (Navarro, 2007)

Ámbito.- La RSE abarca las siguientes áreas, como son:

- ✓ **Producción.-** Se ve afectada por una normativa en torno a las características internas del producto, calidad, seguridad, diseño, etc. en cuanto al impacto del producto sobre el entorno, condiciones de embalaje.
- ✓ **Marketing.-** Debe cumplir normativas de publicidad, como dar una información veraz, ayudar al consumidor, precios estables, etc
- ✓ **Formación y Aprendizaje.-** Obliga a las empresas a tener una serie de gastos en programas de formación de sus empleados a dar permiso por estudios
- ✓ **Control de entorno.-** Ya que las empresas deben realizar medidas de la polución; también deben realizar medidas del impacto sobre el entorno de nuevos productos y envases
- ✓ **Seguridad y Salud.-** Las empresas deben realizar inversiones en seguridad del lugar de trabajo, revisiones médicas, asistencia y prestaciones sanitarias” (Gil & Giner, 2010)

Características.- Según Urcelay (2006), se puede contar con algunas características de acuerdo al tamaño de la PYME que puede ser:

Características de la RSE en función del tamaño de la Pyme	
<i>A mayor tamaño de la Pyme</i>	
○	Mayor conocimiento de la RSE
○	Más interés en el enfoque RSE para aplicarlo a su empresa
○	Mayor identificación de la RSE con la prevención de riesgo laboral
○	Se considera más necesaria/ventajosa la RSE
○	Más se valora el beneficio
○	Más se exige al proveedor (colabore en actuaciones dirigidas a la comunidad, se distinga por el trato sus empleados y respete el medio ambiente)
○	Más se le exige por parte del cliente
○	Más acciones de colaboración con la comunidad local (acciones de patrocinio y mecenazgo deportivo y cultural, colaboración para el fomento del empleo o la formación profesional en la comunidad)
○	Más actuaciones en el entorno laboral (relaciones con la competencia basadas en el respeto y lealtad, menos discriminación en la selección de los empleados en su retribución y promoción)
<i>A menor tamaño de la Pyme</i>	
○	Más se valora la honestidad y el respeto a la persona
○	Mayor importancia real a buenas prácticas con el clima laboral y las necesidades de los empleados ,la calidad de producto y/o servicio, la protección del medio ambiente, la prevención de riesgos laborales

Cuadro 2.1: Características RSE según el tamaño de las PYMES

Elaborado por: Autor

Modelo de las 4 dimensiones de la RSC		
Tipo	Expectativas sociales	Ejemplos
<i>Filantropía</i>	Deseado por algunos stakeholder de la empresa	Contribuciones, corporativas. Programas que apoyen a la comunidad/educación, implicación social/mejoras, voluntarismo
<i>Ética</i>	Esperado por algunos stakeholder de la empresa	Evitar prácticas cuestionables. Responde al espíritu de la ley. Asumir que la ley es una base para la conducta. Operar sobre un mínimo requerido por la ley. Afirmar un liderazgo

		ético
Legal	Requerido por algunos stakeholderde la empresa	Obedecer las leyes, adherirse a las regulaciones. Leyes del consumidor, leyes medioambientales, leyes laborales. Obedecer normas contra la corrupción en otros países. Cumplir todas las obligaciones contractuales
Económica	Deseado por la sociedad de la empresa	Ser rentable. Maximizar el retorno de las ventas. Minimizar costes. Tomar adecuadas decisiones estratégicas. Seguir la política de dividendos

Cuadro 2.2.- Dimensiones de la RSE

Elaborado por: Autor

Clasificación:

- *Responsabilidad Social Organizacional.-* Término muy amplio que incluye la RSC y las d tipo organizacional no lucrativas como las ONG´s
- *Responsabilidad Social Corporativa Interna.-* Referida a la responsabilidad de la empresa con sus trabajadores, sino la gestión de recursos humanos, un pilar esencial
- *Responsabilidad Social Individual.-* Trata de responder por nuestros propios actos cuando actuamos como consumidor, trabajador, directivo o ciudadano (Navarro, 2007)

Beneficios.- “Una empresa con un buen cartel social es más competitiva, vende más, debido a su buena imagen y la cobertura de los medios de comunicación, fideliza clientes y fortalece e incrementa a sus ventas.

A nivel externo	A nivel interno
<ul style="list-style-type: none"> • Posicionamiento y diferenciación de marca • Incremento de notoriedad • Captación de nuevos clientes • Fidelización de clientes • Mejora de imagen corporativa y marca • Mejora de relación con el entorno • Incremento de la influencia de la empresa en la sociedad • Mejora de las relaciones con sindicatos y administración pública • Descuentos publicitarios • Apoyo al lanzamiento de nuevos productos • Acceso a líderes de opinión que influyen la decisión de compra de los consumidores 	<ul style="list-style-type: none"> • Fidelidad y compromiso de los trabajadores • Mejora del clima laboral, redundando en la mejora de productividad y calidad • Mejora de la comunicación interna • Fomento de una determinada cultura corporativa • Realización de ensayos para el desarrollo de innovadoras estrategias comerciales • Obtención de desgravaciones fiscales • Proporcionar valor añadido a los accionistas

Cuadro 2.3.- Beneficios de la RSE

Elaborado por: Autor

Ventajas: Con la RSE, obtenemos las siguientes ventajas:

Aportan eficiencia en la gestión.- Englobaría la mejora en el clima de la organización, la mejora de la competitividad, la mayor productividad, la obtención de más beneficios económicos y las mejoras en la gestión

Aportan a los tributos de marca y visibilidad de la empresa.- Englobaría la mejora de la reputación y de los atributos de la marca así como la mejora en la fidelización

Aplicación de valores en el entorno.- Englobaría la mayor aceptación y credibilidad ante la sociedad, la contribución al desarrollo sostenible y la tranquilidad unida al hecho de sentirse responsable (Ucín, 2000)

Sociedad.- “Pensada como resultado natural y configuración de estructuras cambiantes, cuyo fin es realizar la auto conservación, reproducción y desarrollo de sí misma, la sociedad adquiere, así una racionalidad propia o creada donde el cambio, el conflicto, el descenso y consenso social son parte de una explicación que se halla inmersa en la definición que proyectan las acciones de los individuos en su dinámica social” (Díaz & Ginzález, 2002)

“Elemento constituyente del Estado, el cual a su vez sigue siendo el componente básico del actual sistema mundial, como expresión de las relaciones capitalistas de mercado, parece lógico que la sociedad civil se interrelacione también en virtud de la expansión global de aquellas. El espacio político ocupado por los movimientos y en general sujetos sociales, las pretensiones universalistas de estos siempre han sido bien patentes y sus intentos por llevarlas a la práctica de forma organizativa” (Piqueras, 2007)

Entorno económico.- Significa lo que está alrededor de un objeto previamente definido, el cual se constituye en el núcleo de ese entorno, puede ser una empresa, grupo social, sector económico, economía de una región o nación. En el aspecto empresarial son todos aquellos factores genéricos que desde afuera pueden afectar el funcionamiento de la empresa, impactando positivamente o negativamente uno o varios de sus componentes internos, todo aquellos factores de orden prioritariamente económico que desde el exterior impactan o pueden impactar la situación de las empresas” (Zarur, 2004)

“El gerente global debe estar al tanto de la situación económica cuando hace negocios con otros países. Uno de los primeros aspectos consiste en entender en que sistema económico opera el país, los dos tipos son:

Economía de Mercado.- Es aquella en la que el sector privado es dueño de los recursos y lo controla

Economía Controlada.-Es aquella en la que un gobierno central planea todas las decisiones económicas” (Zarur, 2004)

ADMINISTRACIÓN EMPRESARIAL.- “Es el proceso de alcanzar metas trabajando con y por un medio de la gente y de otros recursos de la organización, las funciones administrativas son actividades que conforman el proceso administrativo como:

La Planeación.- Comprende escoger las tareas que deben ejecutarse para alcanzar los logros de la organización, bosquejar cómo las tareas se deben ejecutar, e indicar cuándo deben ser ejecutadas

La Organización.-La asignación de las tareas que se desarrollan bajo la función de planeación para varios individuos o grupos dentro de la organización, crea un mecanismo para llevar los planes a la acción

La Influencia.- La guía de las actividades de los miembros de la organización en la dirección apropiada, es la que ayuda a que la organización se dirija hacia el logro de sus metas

El Control.- Es la función de la administración por la cual los gerentes:

- 1.- Recogen información que mide el desempeño reciente dentro de la organización
- 2.- Compara el desempeño actual con desempeños estándares preestablecidos
- 3.- De esta comparación, se determina si la organización debería modificarse para cumplir con los estándares establecidos” (Certo , 2001)

Objetivos.- “Siempre se está enfocada a lograr fines o resultados

Eficiencia.- Se obtiene cuando se logran los objetivos en tiempo y con la máxima calidad

Competitividad.- Es la capacidad de una organización para generar productos y servicios con valor agregado en cuanto a costos, beneficios, etc. con respecto a los de otras empresas de productos similares

Calidad.- Implica la satisfacción de las expectativas del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos

Coordinación de recursos.- Es cuando se optimizan los recursos necesarios para lograr la operación de cualquier empresa a través de la administración

Productividad.- Implica la obtención de los máximos resultados con el mínimo de recursos; es la relación que existe entre la calidad de insumos necesarios para producir un determinado bien o servicio y los resultados obtenidos.

Características.- de la Administración son:

1. *Universalidad.*- El fenómeno administrativo se da donde quiera que existe un organismo social, porque en él tiene siempre que existir coordinación sistemática de medios.
2. *Especificidad.*- Aunque la administración va siempre acompañada de otros fenómenos de índole distinta, el fenómeno administrativo es específico y distinto a los que acompaña
3. *Unidad Temporal.*- Aunque se distinguen etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, éste es único y, por lo mismo, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado, todos o la mayor parte de elementos administrativos
4. *Unidad Jerárquica.*- Todos cuanto tienen carácter de jefes en un organismo social, participan, en distintos grados y modalidades de la misma administración” (Ponce, 2004)

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Se debe estudiar la: *Estrategia*.- “Como un medio para prevenir y dirigir el crecimiento de la empresa, anticipándose a las nuevas tendencias externas, y de responder adecuadamente en base a una adaptación interna que se ajuste en organización y comportamiento, para permitir dicho crecimiento mediante la satisfacción de las necesidades del cliente” (Ruiz & Paz, 2004)

“Es el proceso que sirve para formular y ejecutar las estrategias de la organización con la finalidad de insertarla, según su misión, en el contexto en el que se encuentra” (Roche, 2005)

Tiene relación asimismo con la previsión del futuro. En definitiva, dirigir no es otra cosa que organizar los recursos de la entidad para lograr unos objetivos de futuro; es inseparable de la dirección y está muy cerca de la política de la organización.

Objetivos: “Los objetivos que se pretende alcanzar por medio de la planificación estratégica son:

- a) Reflexionar sobre los objetivos a medio y largo plazo de la organización y sobre las estrategias o caminos más adecuados para alcanzarlos
- b) Establecer y fijar, para toda la organización esos objetivos y estrategias de tal manera que si la planificación es formal, esta constituye una guía para la gestión diaria” (Roche, 2005)

OBJETIVO EMPRESARIAL.- La determinación de los objetivos determinan el éxito de las instituciones en sectores o entornos competitivos que implican cambios y nuevos diseños económicos. Las empresas en entornos regulados o intervencionistas no se ven abocadas al cambio organizativo. Por lo tanto no son necesarios planteamientos o cálculos económicos que obliguen a una revisión permanente de cómo se adaptan a las situaciones cambiantes. Si no se dispone de objetivos claros y operativos difícilmente puede darse una adecuada adaptación a

la situación de futuro. La fijación de los objetivos depende, por tanto, de una adecuada definición de filosofía empresarial, de los criterios con los cuales el empresario define su entorno y la forma de adaptarse al mismo, su estrategia

Dimensión.- Se orienta a la configuración de todo el proceso de racionalidad económica que debe darse en toda actividad, cualquiera que sea sus características. Se trata básicamente de que no se despilfarren los recursos disponibles, que no se gasten energías innecesarias en el proceso de cambio, de manera que se produzcan las menos pérdidas posibles en esa combinación de factores con el fin de aflorar al máximo los recursos involucrados en el logro de un producto o de una presentación de servicio, esto es la racionalidad *técnico económico* que al mismo tiempo constituye la base para las prestaciones sociales y el éxito institucional.

El sistema de objetivos no solo se tiene que configurar desde la perspectiva de la función de utilidad económica del proceso, sino también desde la perspectiva de la institución, de la empresa, de la organización ya que esta institución define las características de ese sistema de objetivos.

Comportamientos.- “Los objetivos presentan diferentes comportamientos que deben ser analizados a los efectos de determinar cuáles son los objetivos que quieren perseguir para determinar magnitudes de actuación. Los objetivos reflejan cuatro tipos de comportamientos:

1. *Complementarios.-* Esto es que el objetivo A se incremente conforme se incrementa el objetivo B
2. *Neutrales.-* Entre sí, el alcanzar un objetivo no modifica el comportamiento del otro
3. *Conflicto.-* Entre sí, esto es, la realización de uno implica una peor realización del otro
4. *Combinación.-* De diferentes comportamientos en los objetivos”
(Echeverría, 2000)

CRECIMIENTO EMPRESARIAL.- El principal objetivo del crecimiento empresarial es asegurar la subsistencia de una organización a los fines de garantizar su crecimiento y expansión. Para lograr esta importante tarea se requiere de constancia, trabajo, confianza en nuestros equipos de trabajo, una visión clara, amplia y flexible del negocio, así como también, del trabajo en equipo o esfuerzo cooperativo

“Una liberalización financiera bien hecha estimula el crecimiento del sector financiero y promueve el desarrollo de la actividad empresarial” (Desarrollo, Banco Interamericano de, 2001)

2.5 Hipótesis

La Responsabilidad Social Empresarial incide significativamente en el crecimiento empresarial de las PYMES de la ciudad de Ambato

2.6 Señalamiento de variables

2.6.1 Variable independiente

Responsabilidad Social Empresarial

2.6.2 Variable dependiente

Crecimiento empresarial

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1- Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es cualitativo-cuantitativo; “El enfoque cualitativo se guía por áreas o temas significativos de investigación, sin embargo en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos, los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación con el proceso de interpretación” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

“El enfoque cuantitativo es de carácter objetivo, pues se dedica a recopilar, procesar y analizar datos de diversos elementos que se pueden contar, cuantificar y medir a partir de una muestra o población en estudio; sus resultados exponen sólo clasificaciones de datos y descripciones de la realidad para probar la inferencia causal que explica por qué las cosas suceden o no de una forma determinada; pretende estudiar la relación entre las variables, previamente determinadas en una hipótesis, con las que se trata de formular explicaciones para descubrir la asociación o correlación entre estas variables y una realidad específica” (Muñoz Razo, 2011)

Las diferentes políticas tributarias que se plantean para nuestra y las demás provincias repercuten en el adecuado desarrollo de las Pymes.

3.2. Modalidad de la investigación

La presente investigación se visualiza en el:

Estudio de campo.- Las herramientas de recopilación de información para una investigación de campo son aquellos instrumentos que se aplican directamente en el ambiente en donde se presenta el fenómeno en estudio. “Dicha investigación permite el análisis sistemático de problemas de la realidad, con el propósito bien sea de descubrirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas de investigación conocidos” (Muñoz Razo, 2011)

Se pretende visitar las Pymes ubicadas en la ciudad de Ambato para la recolección de datos y poderlos manejar con seguridad ya que son esenciales para nuestra investigación, si lo hacemos directamente valoramos la información de manera que nos cercioramos de las verdaderas condiciones en que se encuentran las Pymes, revisar y analizar la información obtenida para acercarnos a la realidad empresarial

Bogdan (1987) explica que “El trabajo de campo incluye 3 actividades principales:

- *Interacción social.-* Es decir que los informantes se sientan cómodos con nuestra presencia y lleguen a aceptarnos dentro de su entorno laboral para lograr obtener la información que necesitamos
- *Los modos para obtener datos.-* Estudiar la manera correcta y medios para poder obtener la información siempre en el marco del respeto y la confidencialidad
- *Registro de la información.-* El adecuado orden y registro de los datos obtenidos nos ayudarán en el futuro para los resultados que arroje la investigación”

Nos aconseja que se debe establecer una relación con los informantes pero con el pasar del tiempo se puede hallar modos de ampliar sus conocimientos sobre los escenarios y los informantes.

La Observación.- Según Maurice (2005) “Es el examen determinado de los diferentes aspectos de un fenómeno, con la finalidad de estudiar sus características, rasgos y comportamientos dentro del ambiente donde se desarrolla el propio fenómeno, ayuda a examinar el adecuado planteamiento de la problemática a estudiar, así como a determinar las técnicas y herramientas que resultan más adecuadas. La observación adopta varias formas que se utilizan según las necesidades de la propia investigación como la:

- *Observación directa.*- Es la inspección que se hace directamente dentro del ambiente donde se presenta el hecho o fenómeno observado, con la intención de contemplar todos los aspectos inherentes al comportamiento, conductas y características dentro de este ambiente, lo importante es analizar en forma directa lo que acontece en el fenómeno en estudio
- *Observación indirecta.*- Es la inspección que se hace del hecho o fenómeno bajo estudio, pero sin que el observador entre en contacto directo con el aspecto observado, sino que lo examine por medios indirectos, es decir, por referencias o comportamientos
- *Observación por entrevista.*- Es un intercambio convencional en forma oral, entre dos personas con la finalidad de obtener información, datos o hechos, puede ser informal, estructurado o no estructurado
- *Observación por encuesta.*- Somete a un grupo de individuos a un interrogatorio, invitándoles a contestar a una serie de preguntas que se encuentran estructuradas en un cuestionario escrito y previamente preparado”

Bibliográfico.- “Es aquella que depende exclusivamente de fuentes de datos secundarios, o sea, aquella información que existe en documentos y materiales de índole permanente y a la que se puede acudir como fuente de referencia en cualquier momento y lugar sin alterar su naturaleza o sentido para poder comprobar su autenticidad” (Maurice, 2005)

3.3. Nivel o tipo de investigación.

Para la presente investigación se aplicará:

Investigación exploratoria.- “Se efectúa, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes; es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio.” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

El estudio de las PE con la aplicación de la investigación exploratoria nos acercará a la realidad empresarial, dichas empresas son importantes para un país por lo que su adecuado desarrollo debe estar bien definido, visualizar las empresas, su entorno, composición, y funcionamiento ayudará a la ejecución de este estudio

Investigación descriptiva.- Hernández, Fernández y Baptista (2010) ”Buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de persona, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas” Dar a conocer de manera detallada la afectación de las políticas tributarias en la PE ayudará al conocimiento personal y público de esta actividad económica

3.4. Población y Muestra

Población.- “Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Un estudio no será mejor por tener una población más grande; la calidad del trabajo investigativo estriba en delimitar claramente la población con base en el planteamiento del problema; deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, lugar y tiempo.

Muestra.- Es un subconjunto de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, ya que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

La fuente de datos que servirá de instrumento para la siguiente investigación es los socios de la Cámara de Comercio de Ambato que en su totalidad son 817 según la base de datos del 2013 y la fórmula viene dada por:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{Z^2 * P * Q + N * e^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza 90%

p = Probabilidad de ocurrencia

q = probabilidad de no ocurrencia

N = Total de la población

e = Nivel de error

$$n = \frac{(1.65)^2(0.5)(0.5)(817)}{(1.65)^2(0.5)(0.5) + (817)(0.08)^2}$$

$$n = \frac{(2.7225)(204.25)}{(0.6806) + 5.2288}$$

$$n = 96 \text{ pymes}$$

La encuesta correspondiente que será instrumento de aplicación se lo realizará a las 96 pymes que son el resultado de la fórmula de muestra correspondiente

3.5. Operalización de variables

3.5.1. Operalización Variable Independiente: Responsabilidad Social Empresarial

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS/ DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS/ INSTRUMENTOS
<p>Es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa y su valor añadido. El sistema de evaluación de desempeño conjunto de la organización en estas áreas es conocido como el triple resultado.</p> <p>La responsabilidad social corporativa va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, dando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento.</p>	<p>Transparencia, valores y anticorrupción</p> <p>Colaboradores</p> <p>Públicos de Interés (consumidores, proveedores, comunidad)</p> <p>Medio Ambiente</p> <p>Fortalecimiento Institucional</p> <p>Sostenibilidad Económica</p>	<p>Auto calificación valores empresarial</p> <p>Evaluación</p> <p>Calificación interna y externa</p> <p>Nivel de impacto ambiental</p> <p>Re categorización de los valores empresariales</p> <p>Evaluación económica</p>	<p>¿Puede medir el nivel de corrupción en su empresa?</p> <p>¿Qué valores tienen sus colaboradores?</p> <p>¿Qué clase de habilidades tienen sus colaboradores?</p> <p>¿Cómo lleva el control de la puntualidad empresarial?</p>	<p>T: Encuesta</p> <p>I: Cuestionario</p> <p>T: Entrevista</p> <p>I: Cuestionario</p> <p>T: Encuesta</p> <p>I: Cuestionario</p>

Cuadro 3.1.- Operalización Variable Independiente

Elaborado por: Investigador

3.5.2. Operalización: Variable Dependiente: Crecimiento empresarial

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS/ DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS/ INSTRUMENTOS
Se refiere a modificaciones, incremento, disminución y las diferentes variaciones diferentes de su estado anterior. Es decir, se han producido aumentos en cantidades y dimensión así como cambios en sus características internas (cambios en su estructura económica y organizativa). Estos aumentos se pueden reflejar en todas o varias de las siguientes variables: activos, producción, ventas, beneficios, líneas de productos, mercados etc.	Económico	Nivel de crecimiento	¿Qué clase de productos ofrece al público?	T: Encuesta I: Cuestionario
	Social	Nivel de influencia de la sociedad en la empresa	¿A qué porcentaje de la población está ayudando?	 T: Entrevista
	Tecnológico	Nivel de avances tecnológicos	¿Tiene actualización de tecnología?	I: Cuestionario
	Humano	Porcentaje del incremento en el personal	¿En qué porcentaje se incrementó el personal en el último año?	T: Encuesta I: Cuestionario

Cuadro 3.2.- Operalización: Variable Dependiente
Elaborado por: Investigador

3.6. Plan de recolección de la información

Para la presente investigación se pretende utilizar las siguientes técnicas que traten de responder a las siguientes preguntas:

- **¿Para qué?**

La investigación que se va a llevar a cabo es para cumplir con el objetivo establecido en el Capítulo I, que es estudiar las tasas impositivas tributarias obligatorias y su incidencia en el crecimiento empresarial de las Pymes de la ciudad de Ambato

- **¿De qué personas u objetos?**

Nuestro enfoque va hacia las Pymes por lo que se lo establece de acuerdo a los gerentes o propietarios de estas

- **¿Sobre qué aspectos?**

La investigación estudiará los aspectos empresariales de las Pymes

¿Quién?

Esta investigación será llevada a cabo por una estudiante Egresada de la Carrera de Economía, de la Universidad Técnica de Ambato, es decir mi persona.

- **¿Cuándo?**

Se realizará la presente investigación al culminar con los respectivos semestres aprobados de la carrera, como medio de aprendizaje y aprobación para la presente carrera universitaria

- **¿Dónde?**

El lugar a desarrollarse la investigación es en la ciudad de Ambato en la provincia de Tungurahua

- **¿Cuántas veces?**

Se llevará a cabo la investigación las veces que sean necesarias hasta obtener los resultados necesarios para dicho estudio

- **¿Qué técnicas de recolección?**

Se utilizará la técnica de la encuesta para conseguir la información más confiable y verídica

- **¿Con qué?**

Se procederá a elaborar la plantilla de la encuesta con las preguntas más importantes que no permitan acceder a la realidad de las Pymes

- **¿En qué situación?**

La situación empresarial de las Pymes, que se encuentran en nuestro entorno

3.7. Plan de procesamiento de la información

Para llevar a cabo esta investigación se procederá de la siguiente manera:

- Posteriormente a la elaboración de las preguntas correctas que constarán en la encuesta y de la aplicación de dichas encuestas a los propietarios de las Pymes se procede a elaborar la respectiva tabulación de las respuestas
- Respuestas que luego ingresarán a una base de datos que nos permita conocer de manera general los resultados, procedemos a elaborar tablas con sus respectivas alternativas de respuesta y las que constarán solo códigos para mayor agilidad de la información.
- Se establece una suma de las respectivas respuestas obtenidas en las encuestas y se procede a interpretarlas de acuerdo a lo que necesitamos o lo principal de la investigación. De acuerdo a estos resultados nos damos cuenta de la realidad de las Pymes que se ubican en nuestra provincia.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1- Análisis de datos

El procesamiento de datos obtenidos en la presente investigación tendrá en primer ámbito: recolectar todas las encuestas realizadas en las diferentes Pymes de Ambato, se procederá a registrar dichos datos en la base de información que se realizó con la ayuda del programa Excel para lo cual se crea un segmento de datos con las diferentes preguntas y las alternativas que se emplearon en la encuesta, se codifica los datos de acuerdo al número de alternativas que tiene dicha pregunta.

Por cada pregunta ingresada en la base de datos se asigna su respectivo gráfico de barras o pastel de cuerdo a la necesidad de la explicación, se trabaja con cada una de las preguntas para alcanzar las conclusiones y recomendaciones respectivas con los resultados que arrojen su tratamiento.

Se realiza un análisis de las preguntas y se procede a elaborar un informe de carácter general y formal para la presentación de los resultados obtenido con las encuestas realizadas.

Se analizan los resultados obtenidos y se plantean las conclusiones y recomendaciones que se utilizaran o se sugieren en la presente investigación.

INFORME GENERAL

Pregunta 1 ¿Cuál es su género?

Tabla 4.1.- Género del encuestado

GÉNERO	f	%
FEMENINO	18	18,8
MASCULINO	78	81,3
TOTAL	96	100

Fuente: Encuesta realizada a los propietarios de las Pymes

Elaborado por: Investigador

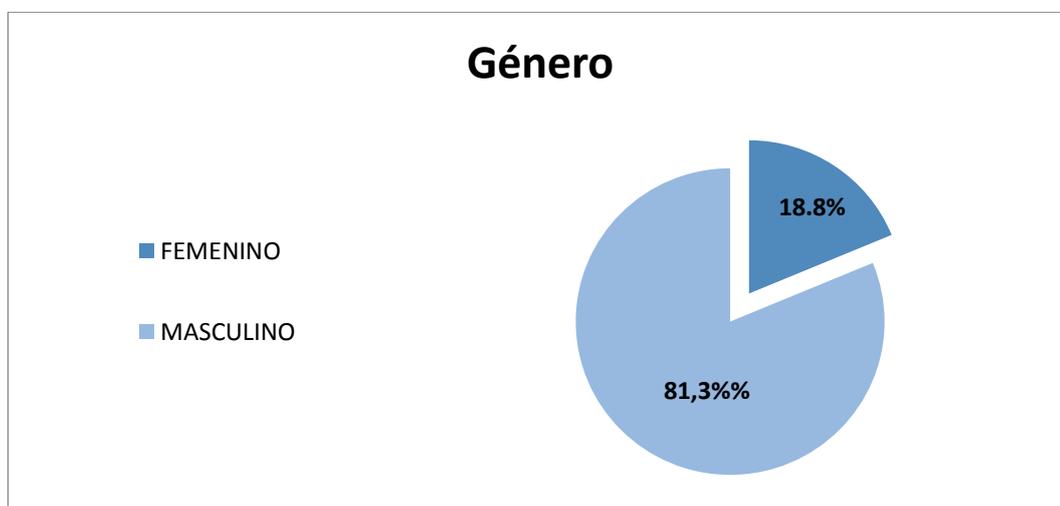


Gráfico 4.1- Género del encuestado

Elaborado por: Investigador

Análisis.- La encuesta realizada a los propietarios de las PYMES de la ciudad de Ambato nos permite conocer que existe un 81,3% de estas son dirigidas por hombres y el 18,8% por mujeres. Como podemos notar las mujeres prevalecen en el poder a nivel empresarial.

Pregunta 2. Actividad económica a la que pertenece

Tabla 4.2.- Actividad económica

ACTIVIDAD	f	%
COMERCIAL	18	18.8
INDUSTRIAL	63	65.6
SERVICIOS	15	15.6
TOTAL	96	100

Fuente: Encuesta realizada a los propietarios de las Pymes

Elaborado por: Investigador



Gráfico 4.2- Actividad económica

Elaborado por: Investigador

Análisis.- Dentro de las actividades económicas que las PYMES realizan tenemos que el 18.8% son empresas comerciales; el 65.6% son industriales comprendiendo que dentro de estas estamos considerando las empresas manufactureras y las artesanales y el 15.6% son de servicios

Pregunta 3: Factor de las Prácticas Laborales

Tabla 4.3.- Factor de Prácticas laborales

N°	Prácticas Laborales	SI	%	NO	%
1	Capacitaciones de acuerdo al perfil laboral	62	64,6	34	35,4
2	Condiciones laborales iguales	59	61,5	37	38,5
3	Equidad en la distribución del trabajo	74	77,1	22	22,9
4	Espacio laboral adecuado a las necesidades	69	71,9	27	28,1
5	Respeto a la libre asociación	49	51,0	47	49,0
6	Seguro laboral	94	97,9	2	2,1
7	Seguro de salud	96	100,0	0	0,0
8	Cumple con los parámetros laborales	95	99,0	0	0,0
9	Culminación de contratos legítimos	95	99,0	0	0,0
10	Desarrollo de habilidades y equidad	78	81,3	18	18,8
11	Personal con discapacidad	45	46,9	51	53,1
12	Incentivos económicos	58	60,4	38	39,6

Fuente: Encuesta realizada a los propietarios de las Pymes

Elaborado por: Investigador

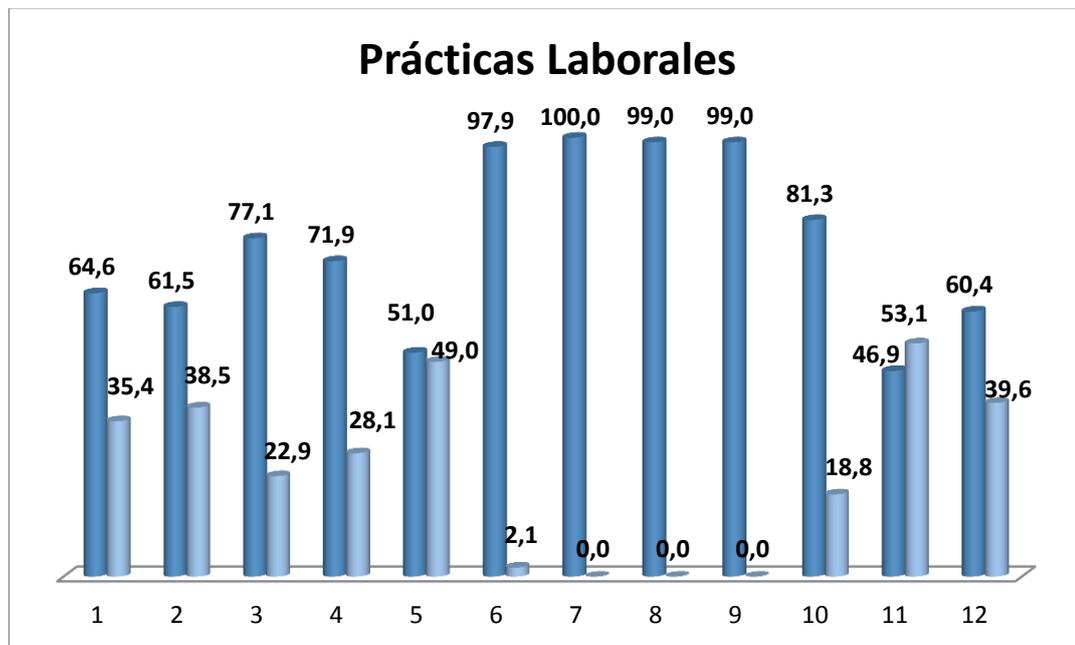


Gráfico 4.3- Prácticas Laborales en las Pymes

Elaborado por: Investigador

Análisis.- El 64.6% de las Pymes capacita al personal de acuerdo a su perfil laboral por lo que consideran que el 61.5% tienen condiciones laborales iguales con 77.1% de equidad en la distribución del trabajo porque el 71.9% tiene un espacio laboral adecuado a las necesidades que poseen ya que el 51% respetan la libre asociación. El 97.9% de los empleados cuentan con un seguro laboral y en el 100% de los empleados abarca el seguro de salud; en el 99% de estas empresas se cumple con los parámetros laborales existentes actualmente. Para la culminación de contratos el 99% lo hace legítimamente; porque en el 81.3% de las empresas permiten el desarrollo de habilidades de sus colaboradores y la equidad de género pero el 53.1% aún no cuenta con personal con discapacidad; el 60.4% de los empleadores incentivan económicamente a sus empleados

Pregunta 4.-Desarrollo de la comunidad

Tabla 4.4.-Factor Desarrollo de la comunidad

N°	Desarrollo de la Comunidad	SI	%	NO	%
1	Convivencia con la comunidad	28	29,2	68	70,8
2	Alianza con la comunidad	21	21,9	75	78,1
3	Programas comunitarios	26	27,1	70	72,9
4	Promueve la educación en todos los niveles	19	19,8	77	80,2
5	Participación en programas locales y nacionales	11	11,5	85	88,5
6	Desarrollo de tecnología innovadora	50	52,1	46	47,9
7	Recursos tecnológicos para la comunidad	36	37,5	60	62,5
8	Diagnóstico de impacto económico	29	30,2	67	69,8
9	Evita acciones de dependencia con la comunidad	77	80,2	19	19,8

Fuente: Encuesta realizada a los propietarios de las Pymes

Elaborado por: Investigador

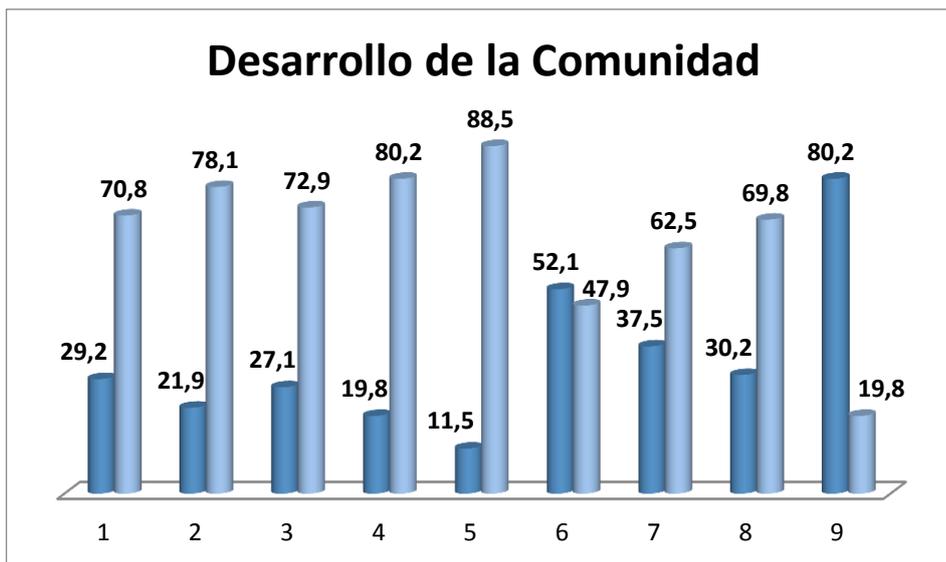


Gráfico 4.4- Desarrollo de la comunidad que rodea a las Pymes
Elaborado por: Investigador

Análisis.- El 70.8% de las Pymes no conviven con la comunidad ni el 78.1% tiene alianza con ellos; el 72.9% no participa en programas comunitarios porque el 80.2% no se interesa por promover la educación en todos los niveles; El 88.5% no participa en programas locales ni nacionales, apenas el 52.1% desarrolla tecnología innovadora aunque el 62.5% no considera la posibilidad de brindar recursos tecnológicos para la comunidad; no se realiza un diagnóstico de impacto económico en el 69.8% de las empresas pero el 80.2% evita la dependencia de la comunidad.

Pregunta 5.- Prácticas justas de operación

Tabla 4.5.-Factor de las Prácticas Justas de Operación

Nº	Prácticas Justas de Operación	SI	%	NO	%
1	Cuenta con políticas anticorrupción	62	64,6	34	35,4
2	Concientización sobre corrupción	54	56,3	42	43,8
3	Promueve el desarrollo de políticas públicas con la sociedad	43	44,8	53	55,2
4	Aplicación de competencia justa	64	66,7	32	33,3
5	Evita aprovechar las condiciones sociales para ventaja	59	61,5	37	38,5
6	Evalúa las necesidades de la comunidad	46	47,9	50	52,1
7	Involucrarse con actividades indebidas: piratería	0	0,0	96	100,0
8	Adecuadas prácticas en precios justos, contratos estables	78	81,3	18	18,8

Fuente: Encuesta realizada a los propietarios de las Pymes

Elaborado por: Investigador

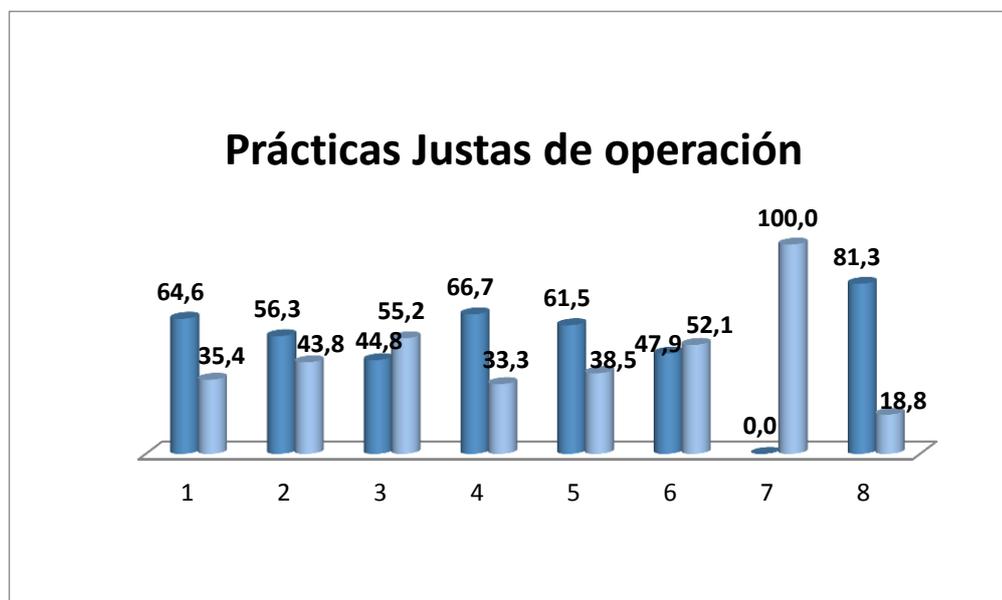


Gráfico 4.5- Prácticas justas de operación en las Pymes

Elaborado por: Investigador

Análisis.- El 64.6% de las empresas cuenta con políticas anticorrupción, el 56.3% consideran que es importante concientizar sobre corrupción pero el 55.2% no promueve el desarrollo de políticas públicas con la sociedad; se aplica la competencia justa en el 66.7% de estas ya que 61.5% evita aprovechar las condiciones sociales para ventaja propia empresarial pero el 52.1% no evalúa las

necesidades de la comunidad; el 100% evita involucrarse en actividades indebidas como la piratería y el 81.3% promueve las adecuadas prácticas en precios justos y contratos estables

Pregunta 6.- Medio Ambiente

Tabla 4.6.-Factor del medio ambiente

N°	Medio Ambiente	SI	%	NO	%
1	Evaluación del impacto ambiental	14	14,6	82	85,4
2	Utilización de recursos eficientemente	49	51,0	47	49,0
3	Promueve la tecnología	79	82,3	17	17,7
4	Medición de la contaminación	17	17,7	79	82,3
5	Utiliza insumos amigables con el medio	88	91,7	8	8,3
6	Usa iluminación natural	75	78,1	21	21,9
7	Manejo adecuado de residuos	64	66,7	32	33,3
8	Apoya programas de reciclaje	80	83,3	16	16,7
9	Establece medidas para minimizar impactos en el suelo	77	80,2	19	19,8

Fuente: Encuesta realizada a los propietarios de las Pymes

Elaborado por: Investigador

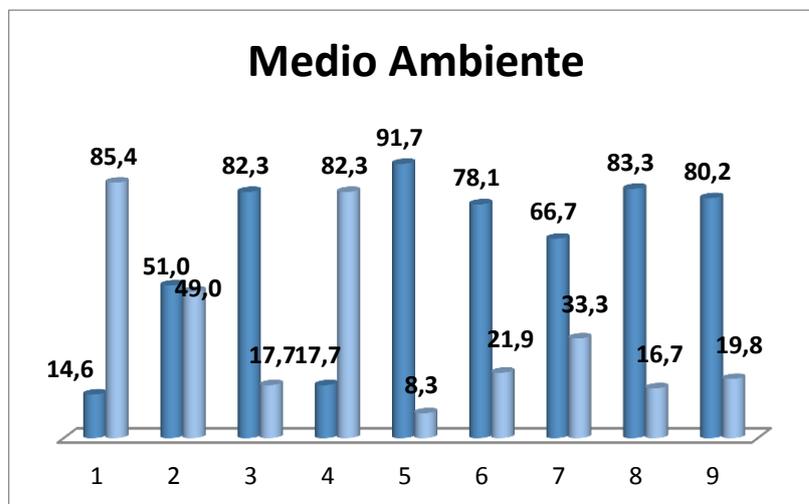


Gráfico 4.6.- Importancia del Medio Ambiente en las Pymes

Elaborado por: Investigador

Análisis.- Un 85.4% evalúa el impacto ambiental que ocasiona su empresa ya que el 51% utiliza recursos eficientemente en el proceso de producción; el 82.3% promueve la tecnología pero el 82.3% no mide la contaminación emitida pero el 91.7% utiliza insumos amigables con el medio para no afectarlo en gran medida; el 78.1% usa iluminación natural, el 66.7% realiza un manejo adecuado de los residuos porque el 83.3% apoya programas de reciclaje y el 80.2% establece medidas para minimizar el impacto en el suelo

Pregunta 7.- Consumidores

Tabla 4.7.-Factor de los Consumidores

N°	Consumidores	SI	%	NO	%
1	Información privada de los clientes	75	78,1	21	21,9
2	Respeto a los derechos de los consumidores	66	68,8	30	31,3
3	Seguimiento a los clientes	90	93,8	6	6,3
4	Garantía en sus productos	85	88,5	11	11,5
5	Conoce las inquietudes de sus clientes	70	72,9	26	27,1
6	Información clara y precisa de los productos	92	95,8	4	4,2
7	Utilización de insumos seguros en la producción	84	87,5	12	12,5

Fuente: Encuesta realizada a los propietarios de las Pymes

Elaborado por: Investigador

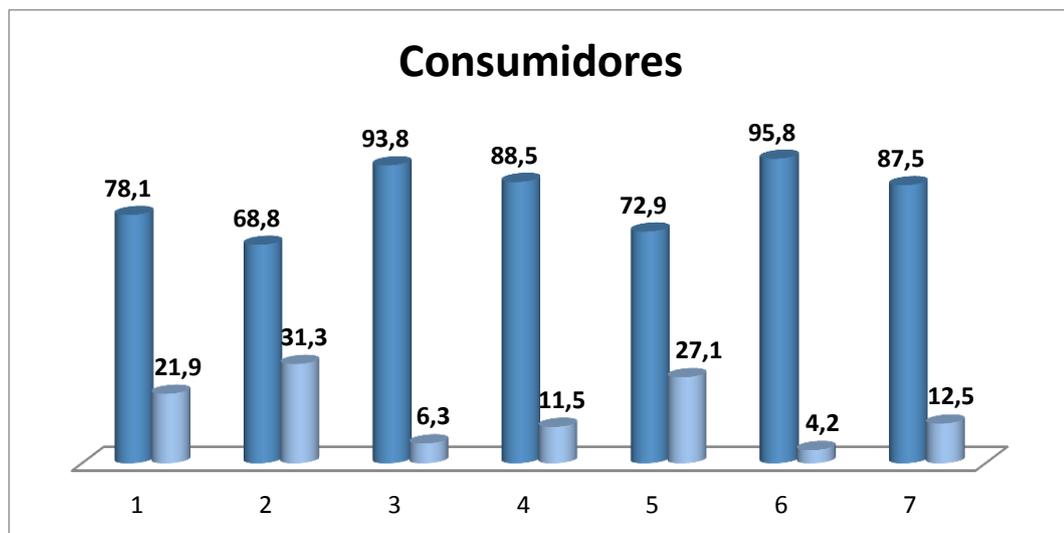


Gráfico 4.7-Respeto a los Consumidores

Elaborado por: Investigador

Análisis.- El 78.1% maneja la información de sus clientes de manera privada porque el 68.8% respeta los derechos de los consumidores realizando un seguimiento a los clientes en el 93.8% de los casos, brindando el 88.5% de garantía en sus productos ya que el 72.9% conoce las inquietudes de sus clientes porque el 98.5% de las empresas brindan una información clara y precisa de los productos y el 87.5% utiliza insumos seguros en la producción.

Pregunta 8.- Derechos Humanos

Tabla 4.8.-Factor de los Derechos Humanos

N°	Derechos Humanos	SI	%	NO	%
1	Políticas internas para seleccionar al personal	87	90,6	9	9,4
2	Promueve la confianza para combatir el acoso	90	93,8	6	6,3
3	Oportunidades laborales para la comunidad	79	82,3	17	17,7
4	Capacitación sobre DDHH a los trabajadores	70	72,9	26	27,1
5	Garantiza el desarrollo de los DDHH	89	92,7	7	7,3
6	Respeto a las leyes de los DDHH	95	99,0	0	0,0

Fuente: Encuesta realizada a los propietarios de las Pymes

Elaborado por: Investigador

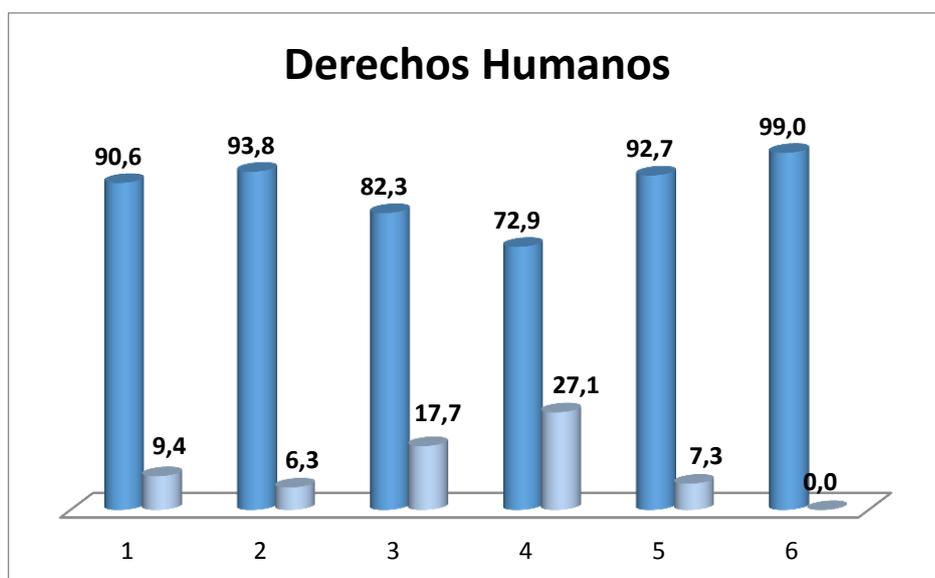


Gráfico 4.8- Respeto de los Derechos Humanos

Elaborado por: Investigador

Análisis.- Se maneja políticas internas para seleccionar al personal en el 90.6% de las empresas; el 93.8% promueve la confianza para combatir el acoso; el 82.3% ofrece oportunidades laborales para la comunidad porque el 72.9% capacita a sus colaboradores sobre DDHH, garantizando su desarrollo en el 92.7% de las empresas y el 99% respeta las leyes de DDHH

Pregunta 9.- Ética y Gobernanza

Tabla 4.9.-Factor de Ética y Gobernanza

N°	Ética y Gobernanza	SI	%	NO	%
1	Busca el bien común y el respeto a los DDHH	77	80,2	19	19,8
2	La ética es un factor indispensable en la organización	81	84,4	15	15,6
3	La ética está orientada a cumplir objetivos	91	94,8	5	5,2
4	Generación de prácticas de respeto y confianza	93	96,9	3	3,1
5	Importante la práctica de valores	96	100,0	0	0,0
6	Promoción del comportamiento ético	90	93,8	6	6,3
7	Identificación de valores que influyen en el comportamiento	85	88,5	11	11,5
8	Se rinde cuentas a la sociedad de la gestión organizacional	8	8,3	88	91,7
9	Conformación de líderes en diferentes áreas de la empresa	59	61,5	37	38,5

Fuente: Encuesta realizada a los propietarios de las Pymes

Elaborado por: Investigador

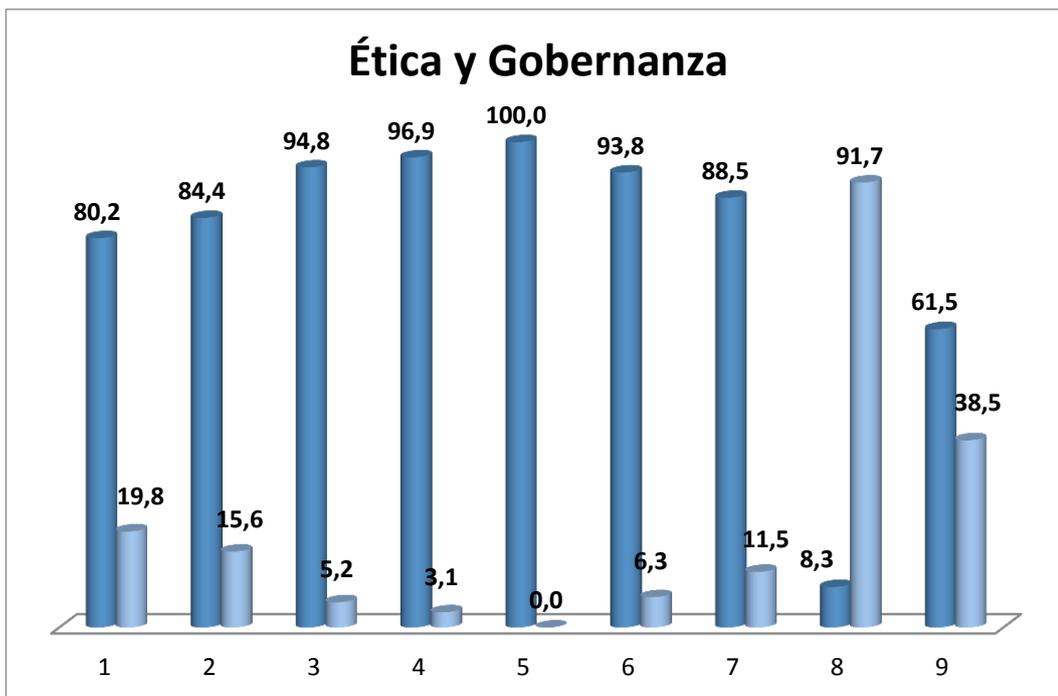


Gráfico 4.9- La importancia de la ética y gobernanza de las Pymes
Elaborado por: Investigador

Análisis.- El 80.2% de las empresas buscan el bien común y el respeto a los DDHH porque el 84.40% considera que la ética es un factor indispensable en la organización porque el 94.8% orienta la ética a cumplir objetivos; el 96.9% de las empresas generan prácticas de respeto y confianza ya que consideran que es importante la práctica de valores en el 100%; el 93.8% promociona el comportamiento ético; el 88.5% de las Pymes identifica los valores que influyen en el comportamiento de los empleados; el 91.7% no rinde cuentas a la sociedad de la gestión organizacional y el 61.5% conforma líderes en diferentes áreas de la empresa.

Pregunta 10.-Factor de crecimiento empresarial

Tabla 4.10.- Crecimiento Empresarial

N	Crecimiento Empresarial	10	%	20	%	30	%	40	%	+40	%
1	Nivel de producción es mayor que el año anterior	11	11,5	18	18,8	48	50,0	14	14,6	5	5,2
2	Los productos abarcan el territorio ecuatoriano	6	6,3	9	9,4	15	15,6	44	45,8	22	22,9
3	Aumentó el número de empleados este año	88	91,7	5	5,2	3	3,1	0	0,0	0	0,0
4	Adquisición de nueva tecnología en este año	79	82,3	6	6,3	9	9,4	2	2,1	0	0,0
5	Aumentó el pago salarial en este año	90	93,8	4	4,2	2	2,1	0	0,0	0	0,0
6	Los precios aumentaron durante este año	74	77,1	5	5,2	4	4,2	3	3,1	10	10,4
7	Creció los pedidos durante este año	67	69,8	7	7,3	9	9,4	5	5,2	8	8,3
8	Accesibilidad crediticia es un límite para el crecimiento	13	13,5	15	15,6	18	18,8	21	21,9	29	30,2
9	Incidencia de la mano de obra especializada en la producción	9	9,4	12	12,5	27	28,1	30	31,3	18	18,8
10	La situación actual de su empresa es estable	5	5,2	3	3,1	6	6,3	10	10,4	72	75,0
11	Realizará inversiones en el siguiente año	71	74,0	5	5,2	12	12,5	8	8,3	0	0,0
12	Llegará a nuevos nichos de mercado en el siguiente año	65	67,7	9	9,4	5	5,2	9	9,4	8	8,3
13	Aprovecha los recursos a su alcance	15	15,6	66	68,8	4	4,2	6	6,3	5	5,2
14	El volumen de producción aumenta cada mes	70	72,9	8	8,3	8	8,3	7	7,3	3	3,1
15	Margen de ganancia adecuado en este año	52	54,2	26	27,1	12	12,5	2	2,1	4	4,2
16	Productos de buena calidad	1	1,0	2	2,1	3	3,1	10	10,4	80	83,3
17	Seguimiento pos-venta	6	6,3	7	7,3	5	5,2	77	80,2	1	1,0
18	Resuelve necesidades con rapidez	8	8,3	16	16,7	9	9,4	10	10,4	53	55,2

Fuente: Encuesta realizada a los propietarios de las Pymes

Elaborado por: Investigador

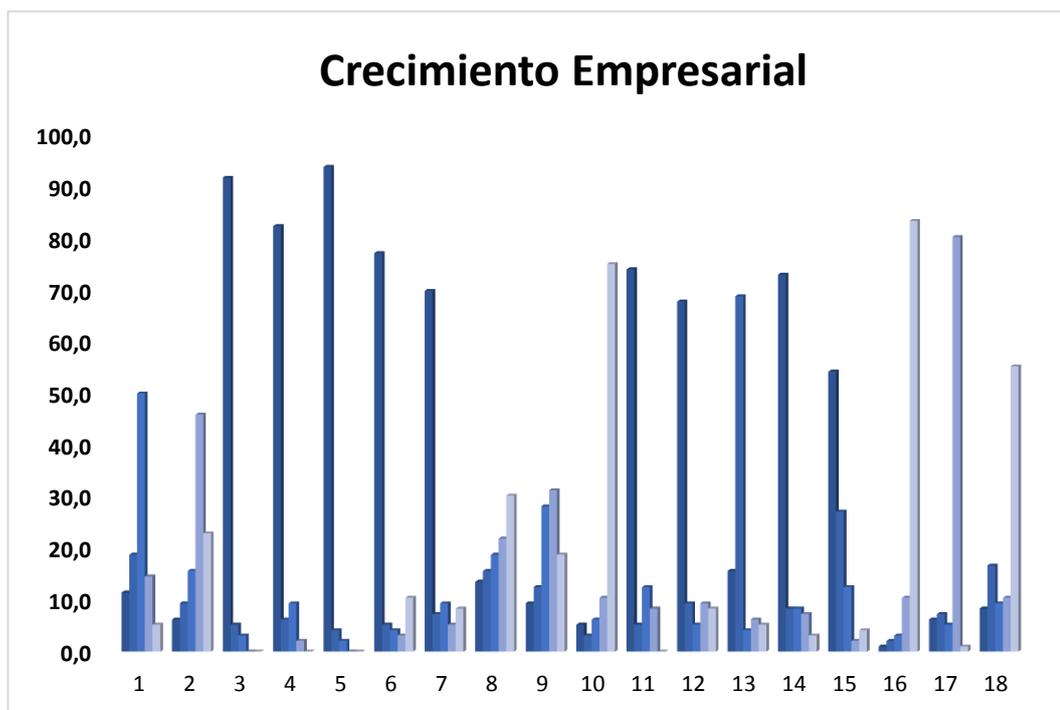


Gráfico 4.10- Crecimiento empresarial de las Pymes
Elaborado por: Investigador

Análisis.- El nivel de producción es mayor que al año anterior en el 50% de las Pymes, los productos abarcan el territorio ecuatoriano en las 45.8% de las empresas; el 91.7% aumentó el número de empleados en este año; en el 82.3% adquirió nueva tecnología en este año; el 93.8% aumento el pago salarial, los precios también aumentaron en el 77.1%; igualmente que los pedidos en 69.8%; el 21.9% piensa que la accesibilidad crediticia es un límite para su crecimiento; el 31.3% considera que si incide la mano de obra especializada en la producción; el 75% de las empresas es estable; 74% piensa en realizar inversiones en el siguiente año; el 67.7% llegará a nuevos nichos de mercado; el 68.8% aprovecha todos los recursos a su alcance; el 72.9% considera que el volumen de producción aumenta cada mes; el 54.2% tiene un margen de ganancia adecuado; el 83.3% tiene productos de buena calidad; el 80.2% realiza un seguimiento pos-venta a los clientes y el 55.2% resuelve necesidades de sus clientes.

4.2- Interpretación de los resultados

Las encuestas realizadas a los propietarios de las Pymes nos indica que el 81.3% de estas son dirigidas por hombres que han llegado a liderazgo porque la mayoría

son empresas familiares que pasan de generación en generación por lo que seleccionan a la persona que está familiarizada con todos los procesos internos y externos de la entidad sin dejar de lado las capacidades que estos deben tener para un cargo así; no podemos dejar de notar la participación de las mujeres en un 18.8%, responsabilidad de liderazgo que aprendieron de sus abuelos o padres desde la infancia; cabe denotar que las Pymes que tienen un liderazgo femenino son más organizadas y el ambiente de trabajo es más ameno. La empresa comercial abarca el 18.8% del mercado seguido de las empresas industriales con el 65.6% que está integrada por las manufactureras y artesanal; las de servicio están representadas por el 15.6% denotada por el apoyo entre estas para afrontar las medidas de control por parte de las entidades gubernamentales.

En las prácticas laborales dentro de las Pymes se cumple en su totalidad con los seguros laborales y de salud dentro de los parámetros legales y con la culminación de contratos legítimos porque existe equidad en la distribución del trabajo hacia los empleadores y estos cuenta con un espacio laboral adecuado a sus necesidades y así pueden cumplir con mayor eficiencia su trabajo; se rige a las leyes establecidas para el porvenir de los empleados y los empleadores, aunque muchos de ellos no coinciden su manera de pensar con las del gobierno, para evitar dificultades en su funcionamiento intentan cumplir con todos los derechos y deberes que tienen aunque en su minoría no pueden llegar a cubrir todas estas reglas, intentan en su mayoría hacerlo ya que les resulta un poco difícil cubrir todas sus obligaciones.

En el factor de desarrollo de la comunidad la mayoría de las Pymes no colaboran con los que lo rodean ya que se enfocan más en obtener ganancias internas sin retribuir al medio con apoyo en brigadas o programas comunitarios que en su mayoría podría beneficiarlos, ya que podrían emplear personal capacitado para su entidad; mientras que se da anotar que por lo menos algunas empresas si mantienen una relación fraterna con la comunidad y trabajan en conjunto para el bienestar de ambas.

En el factor de las prácticas justas de operación se denota que la Pymes no solo velan por el desarrollo interno sino también por el externo mediante el respeto a los valores personales y empresariales, implementando la lucha contra la corrupción; evitar rodearse de factores negativos empresariales ha hecho que muchas empresas opten por hacer lo correcto y no seguir la corriente de corrupción

Las Pymes intentan retribuir un poco de lo que ellos toman del medio ambiente por lo que apoyan programas de reciclaje y mantención de las áreas verdes a su entorno, visualizando un medio sostenible; mientras que otras no proveen de alguna manera su entorno ya que no les parece que con su actividad económica realicen algún daño a este.

En las Pymes se respetan e incentivan los derechos de sus empleados ya que así pueden mantener una relación adecuada internamente y complementar sus capacidades para un mejor aprovechamiento laboral porque se obtiene confianza y apoyo mutuo; mientras que la minoría no llegan a entender la importancia de la comunicación y el respeto de los valores personales internos y externos porque en primer lugar está la obtención de utilidades monetarias y no confraternales

La ética en la mayoría de Pymes juega un papel importante ya que es considerada un valor intangible que se puede transmitir mediante ejemplos prácticos tanto internos como externos y que al transcurrir el tiempo se fortalece con aquellos valores empresariales que posee una entidad, haciendo que sus colaboradores visualicen como un valor propio; mientras que otras no se dedican a incentivar este valor importante en sus empleados porque consideran una pérdida de tiempo ya que no obtienen ningún beneficio económico.

Las Pymes de Ambato han tenido cambios significativos internos ya que en algunas ocasiones han tenido que incrementar sus precios para llegar a cumplir con el pago de los sueldos, seguro y las obligaciones con las entidades gubernamentales; pero las demás Pymes se han logrado mantener de estas no han tenido cambios significativos en estos últimos meses sin denotar que desean mantenerse en el mercado empresarial

4.3. Verificación de la hipótesis

1.- Planteo de hipótesis

a) Modelo lógico

H_0 : No hay diferencia estadística significativa entre la RSE en el crecimiento empresarial de las PYMES de la ciudad de Ambato

H_1 : Si hay diferencia estadística significativa entre la RSE en el crecimiento empresarial de las PYMES de la ciudad de Ambato

b) Modelo matemático

H_0 : $O = E$

H_1 : $O \neq E$

c) Modelo estadístico

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

2.- Regla de decisión

$1 - 0,05 = 0,95$; α de 0,05

$gl = (C - 1) (R - 1)$

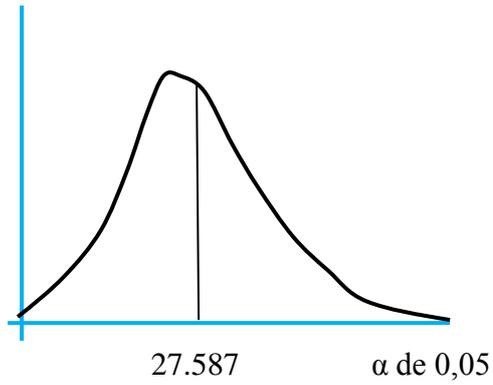
$gl = (18 - 1) (2 - 1)$

$gl = (18 - 1) (2 - 1)$

$gl = 17$

Al 95% y con 17 gl X_c^2 es igual a 27.5871

Se acepta la hipótesis nula si, X_c^2 es menor o igual a X_t^2 , caso contrario se rechaza con un α de 0,05



3.- Cálculo de χ^2

Tabla 4.11.- Procesamiento de datos

		CRECIMIENTO EMPRESARIAL					
		10%	20%	30%	40%	MAS DE 40%	TMH
RSE	Prácticas Laborales	162,0	49,5	44,2	57,3	70,6	1150
	Comunidad	121,7	37,2	33,2	43,0	53,0	864
	Justas de Operación	108,2	33,1	29,5	38,2	47,1	768
	Medio Ambiente	121,7	37,2	33,2	43,0	53,0	864
	Consumidores	13,5	4,1	3,7	4,8	5,9	96
	DD.HH	81,0	24,7	22,1	28,6	35,3	575
	Ética y Gobernanza	121,7	37,2	33,2	43,0	53,0	864
	TMV	730	223	199	258	318	1728

Fuente.- Encuesta a las Pymes

Elaborado por: Investigador

Tabla 4.12.- Frecuencias observadas y esperadas

O	E	O-E	(O-E)2	(O-E)2/E
162,0	485,8	-323,8	104838,3	215,8
121,7	365,0	-243,3	59176,8	162,1
108,2	324,4	-216,2	46757,0	144,1
121,7	365,0	-243,3	59176,8	162,1
13,5	40,6	-27,0	730,6	18,0
81,0	242,9	-161,9	26209,6	107,9
121,7	111,5	10,2	104,8	0,9
49,5	148,4	-98,9	9783,3	65,9
37,2	111,5	-74,3	5522,2	49,5
33,1	99,1	-66,1	4363,3	44,0
37,2	111,5	-74,3	5522,2	49,5
4,1	12,4	-8,3	68,2	5,5
24,7	74,2	-49,5	2445,8	33,0
37,2	99,5	-62,3	3882,8	39,0
44,2	132,4	-88,3	7790,8	58,8
33,2	99,5	-66,3	4397,6	44,2
29,5	88,4	-58,9	3474,6	39,3
33,2	99,5	-66,3	4397,6	44,2
3,7	11,1	-7,4	54,3	4,9
22,1	66,2	-44,1	1947,7	29,4
33,2	129,0	-95,8	9180,3	71,2
57,3	171,7	-114,4	13095,2	76,3
43,0	129,0	-86,0	7391,7	57,3
38,2	114,7	-76,4	5840,4	50,9
43,0	129,0	-86,0	7391,7	57,3
4,8	14,3	-9,6	91,3	6,4
28,6	85,9	-57,2	3273,8	38,1
43,0	159,0	-116,0	13450,2	84,6
70,6	211,6	-141,0	19894,3	94,0
53,0	159,0	-106,0	11229,5	70,6
47,1	141,3	-94,2	8872,7	62,8
53,0	159,0	-106,0	11229,5	70,6
5,9	17,7	-11,8	138,6	7,8
35,3	105,8	-70,5	4973,6	47,0
53,0	159,0	-106,0	11229,5	70,6
				2183.90

Fuente.- Datos obtenidos de las encuestas a las Pymes

Elaborado por: Investigador

4.- Conclusión

Como el valor de $X_c^2(2183.90)$ es mayor a $X_t^2(27.58)$, con 17 gl y un α de 0,05, se RECHAZA la hipótesis nula (H_0) y se ACEPTA la alterna, (H_1) es decir: Si hay diferencia estadística significativa, es decir si están asociadas la RSE con el crecimiento empresarial de las PYMES de la ciudad de Ambato

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez culminado con el proceso de investigación, las conclusiones que se han derivado de su análisis son las siguientes:

5.1.- Conclusiones

- ✓ Las Pymes de la ciudad de Ambato tienen una situación empresarial y económica estable que permite su existencia en la actualidad, se enfrentan a cambios, normas, leyes que muchas veces intervienen o son obstáculos en su crecimiento pero las estrategias que usan para poder sobrellevar cualquier dificultad han sido de gran ayuda.
- ✓ La falta de conocimiento sobre RSE en las Pymes no permite que estas crezcan en todos los ámbitos ya que muchas de ellas se enfocan más por el crecimiento individual y la competencia desleal con las demás empresas y no piensan en el aporte significativo que pueden tener si incentivan las buenas prácticas laborales tanto internas como externas
- ✓ En Ambato las oportunidades de crecimiento de las empresas están avanzando significativamente ya que hay nuevas oportunidades para aprovecharlas y poder alcanzar nuevos mercados mediante el respeto del medio ambiente, el Estado apoya la generación de pequeñas empresas o asociaciones que incentiven el trabajo
- ✓ Los factores de mayor significancia en las Pymes son: el compromiso con el medio ambiente, el respeto a los DDHH, las prácticas laborales adecuadas y el compromiso con los consumidores.
- ✓ Muchas veces el desconocimiento es un factor de limitación de crecimiento de las empresas ya que no tienen con claridad las oportunidades que poseen a su alrededor y que pueden ser aprovechadas por esta para alcanzar mercados internacionales

5.2.- Recomendaciones:

- ✓ La investigadora después de realizar el análisis de las Pymes llega a recomendar que dentro de las políticas internas de las instituciones se deba establecer políticas de asignación de recursos fijos para lo relacionado con la RSE, tanto en el ámbito social, cultural como ambiental
- ✓ Practicas leales y legales dentro de las empresas mediante un incentivo permite que estas tengan más rendimiento y laboren de manera efectiva, contando con el aprecio de sus trabajadores para que el ambiente de trabajo sea ameno y leal.
- ✓ La capacitación para guiarles a los propietarios en los mecanismos de alternativas para el aprovechamiento adecuado de los recursos como la evitación de desperdicios en la elaboración de un bien, permite que se conserve el medio en el que se desarrolla
- ✓ Aprovechar los medios que brinda el Estado para la creación de asociaciones o pequeñas empresas que incentiva el trabajo en equipo, la inclusión, el respeto y compañerismo; accediendo con facilidad a créditos empresariales con intereses aptos a las rentabilidad que poseerá dicha empresa
- ✓ Cumplir de manera puntual con los pagos de los deberes que tiene con sus empleados para que no exista ningún problema con las entidades públicas ya que se denota en cada acción la responsabilidad que tiene cada patrono de las empresas con la sociedad en general

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

6.1.1 Título de la propuesta

Modelo de gestión basado en la Norma ISO 26000 que permita mejorar la RSE (Responsabilidad Social Empresarial) en las Pymes

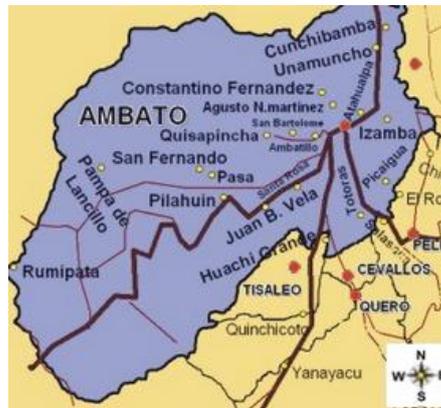
6.1.2 Institución ejecutora

Universidad Técnica de Ambato

6.1.2 Beneficiarios

Las PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas) de la ciudad de Ambato

6.1.4 Ubicación



Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución

6 meses

6.1.6 Equipo técnico responsable

Investigadora: Sara Rosero

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

En Ambato las oportunidades de crecimiento de las empresas están avanzando significativamente ya que hay nuevas oportunidades para aprovecharlas y poder alcanzar nuevos mercados mediante el respeto del medio ambiente, el Estado apoya la generación de pequeñas empresas o asociaciones que incentiven el trabajo.

Los factores de mayor significancia en las Pymes son: el compromiso con el medio ambiente, el respeto a los DDHH, las prácticas laborales adecuadas y el compromiso con los consumidores.

Muchas veces el desconocimiento es un factor de limitación de crecimiento de las empresas ya que no tienen con claridad las oportunidades que poseen a su alrededor y que pueden ser aprovechadas por esta para alcanzar mercados internacionales.

Esta propuesta pretende optimizar los recursos de las Pymes para adoptar y desarrollar todas las áreas de estudio de la RSE, permitiendo que estas lleguen a ser las mejores en el medio empresarial de la ciudad.

6.3 JUSTIFICACIÓN

Es importante basar las decisiones empresariales en los parámetros de la RSE, generando así las mejores condiciones para los clientes tanto internos como externos para satisfacer las necesidades que poseen; establecer adecuados precios y manejar una calidad del producto apropiado y llegar a cumplir estándares para obtener una certificación empresarial y ganar mercado, la confianza de sus clientes y de otras empresas que puedan ser nuestros aliados para difundir el respeto a los consumidores, medio ambiente, sociedad, empleados y difundir la ética, honestidad y respeto hacia el medio. Incentivar esta manera de cultura empresarial a nivel provincial y nacional para garantizar el crecimiento y

sostenibilidad de las Pymes empezando por el proceso de compra en los insumos para la transformación del producto final; el objetivo es generar impactos positivos en la práctica adecuada de ética tanto internos como externos enfocándose en cada acción para establecer cadenas productivas empresariales.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 General

Implementar un modelo de gestión para las Pymes de la ciudad de Ambato que permita asegurar su sostenibilidad empresarial

6.4.2. Especifico

- ✓ Establecer el mapa de procesos de RSE a implementarse en las Pymes
- ✓ Elaboración del manual de RSE que sirva de base para las Pymes
- ✓ Desarrollo de los procedimientos básicos del manual de RSE a implementarse en las Pymes

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

Factibilidad Económica-Financiera

Es factible dicha propuesta porque se busca el bienestar de las Pymes en el ámbito interno y externo, el interés para que estas empresas puedan sobresalir en el medio respetando cada ámbito que abarca la RSE y así incrementar las fuentes de trabajo, el bienestar de las personas tanto de clientes como empleados, medio ambiente y abarcar nuevos nichos de mercado brinda rentabilidad a la empresa y confianza entre la competencia. Para lograr estos objetivos se estudió el comportamiento de 96 empresas acercándonos a su realidad y conocimiento de sus productos.

Factibilidad Organizacional

La propuesta tiene factibilidad organizacional ya que se cuenta con el apoyo y la ayuda del gerente de la entidad para poner en conocimiento la estructura, su plan

organizacional y la información necesaria para poner en marcha dicha propuesta.

Factibilidad Legal

La presente propuesta es factible, ya que se fundamenta en la Norma ISO 26000 que nos muestra que mediante acciones adecuadas y flexibles se puede brindar oportunidades de crecimiento enfocada integralmente en la gestión de actividades y su impacto de las decisiones y actividades en la organización, estableciendo prioridades.

6.6 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Fase 1: Planificación

En esta primera fase el objetivo principal es conocer la realidad en la que se encuentra la empresa; individualmente se intenta concientizar sobre los comportamientos incorporados en la organización para identificar aquellos impactos que esta puede causar en el ámbito económico, ambiental y social. Identificar y catalogar los grupos de interés para obtener información relevante que sirva de apoyo para el desarrollo de dicha propuesta; se necesita plasmar los resultados para facilitar la verificación. Se describe los principales riesgos, impactos y oportunidades para la sostenibilidad organizacional.

Fase 2: Implantación y funcionamiento

La segunda fase de implantación y funcionamiento es establecer una estrategia de mejora temporizada para la organización en el ámbito de la RSE. De este modo, se pretende que la organización disponga de un listado de medidas que le permitan mejorar o potenciar aquellos compromisos que así se determinen en el diagnóstico efectuado, para incorporar o mejorar su modelo de gestión empresarial basado en los principios de la RSE. Se desarrollara acciones para disminuir las carencias existentes o reforzar las fuertes de la estrategia empresarial para satisfacer al grupo de interés. Se refleja los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización que permita una valoración razonable de su desempeño en general.

Fase 3: Verificación

Se mostrará la información detallada para que los grupos de interés de la organización puedan valorar el desempeño organizacional de manera clara, comprensible y accesible; esta comparación permitirá visualizar su forma de gestionar la organización en los ámbitos: económicos, ambiental y social constituyendo un motor de mejora continuada de la misma.

6.7 PLAN OPERATIVO

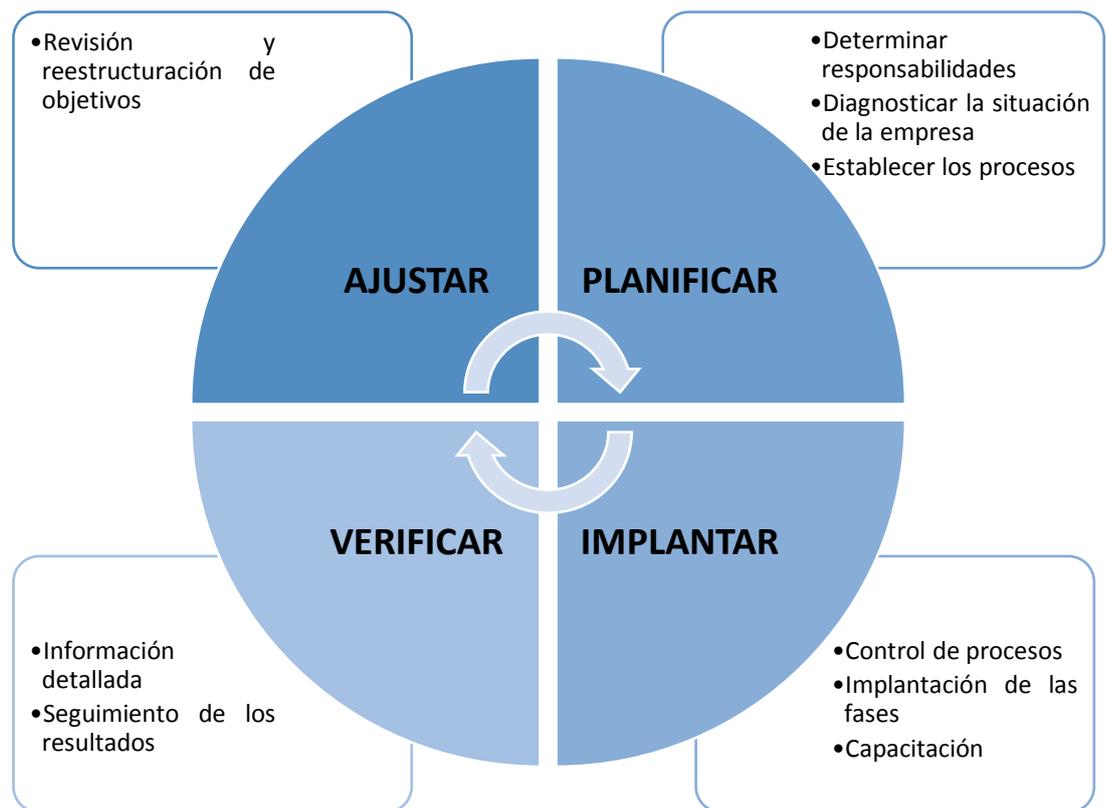


Gráfico 6.1- Plan operativo
Elaborado por: Investigador

FASE 1:

MAPA DE PROCESOS

DE

RESPONSABILIDAD

SOCIAL

EMPRESARIAL



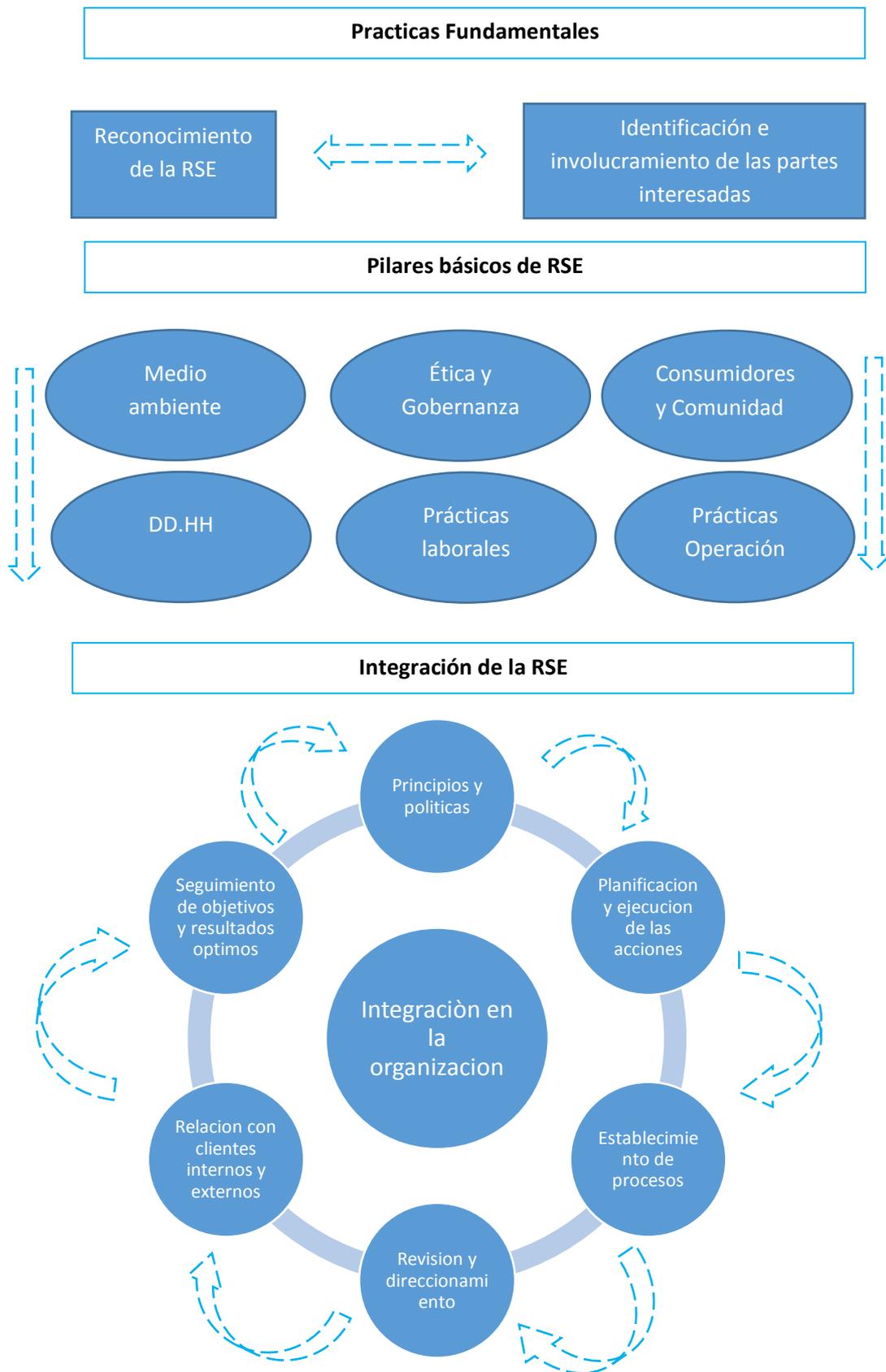


Gráfico 6.2- Mapa de procesos de RSE
Elaborado por: Investigador

FASE 2:

MANUAL DE

RESPONSABILIDAD

SOCIAL

EMPRESARIAL



GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

6.7.1 MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL



GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

CONTENIDO

1.- Objetivo del manual

2.- Política de la guía

3.- Elementos de la guía

3.1.- Planificación

3.1.1.- Identificación de las partes interesadas

3.1.2.- Involucramiento de las partes interesadas

3.1.3.- Establecimiento del rumbo de la organización hacia la RS

3.1.4.- Requisitos legales

3.2.- Implantación y funcionamiento

3.2.1.- Recursos, roles y responsabilidades

3.2.2.- Competencia, formación y toma de conciencia

3.2.3.- Comunicación, participación y consulta

3.3.- Verificación

3.3.1.- Seguimiento y medición

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

1.- OBJETIVO

El objetivo de diseñar un modelo de gestión es lograr un bienestar empresarial en las materias fundamentales de: gobernanza, derechos humanos, prácticas laborales y de operación, medio ambiente, consumidores y comunidad para una fácil comprensión y que sea aplicable en las empresas.

2.- POLÍTICA DE RS

Buscar el equilibrio adecuado entre el componente económico, social y ambiental fomentando los principios de Responsabilidad Social en cada una de las actuaciones de sus:

- ✓ *Clientes o consumidores.*- Preservar su integridad, ofertando productos seguros.
- ✓ *Colaboradores.*- Respetar todos los derechos civiles y políticos de cada uno de los individuos
- ✓ *Proveedor.*- Cumplir con los tratos acordados en cuanto a plazos de pago
- ✓ *Medio ambiente.*- Fomentar la prevención de la contaminación para mejorar el desempeño ambiental con el respeto y aprecio al entorno
- ✓ *Comunidad.*- Incentivar la ayuda proactiva de una organización hacia la comunidad para mantener su bienestar

3.- ELEMENTOS DE LA GUÍA

3.1.- PLANIFICACIÓN.-

3.1.1.- Identificación de las partes interesadas.

Las partes interesadas son organizaciones o individuos que tienen uno o más intereses en cualquiera de las decisiones y actividades de una organización. Puesto

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

que estos intereses pueden verse afectados por la organización, se crea una relación con ella. Esta relación no es necesaria que sea formal. La relación creada por estos intereses existe independientemente de que las partes sean conscientes de ello. Puede que una organización no sea siempre consciente de todas sus partes interesadas, aunque debería intentar identificarlas. Puede que muchas partes interesadas no sean conscientes del potencial de una organización para afectar sus intereses.

En este contexto, el interés se refiere a algo que puede ser la base real o potencial de una reclamación. Dichas reclamaciones no necesariamente implican una demanda financiera o derechos legales. A veces, puede únicamente implicar el derecho a ser escuchado. Los individuos o grupos que se vean afectados por una organización o que probablemente vayan a verse afectados por ella, se consideran entre sus partes interesadas. Entender cómo se ven afectados los individuos o grupos por las decisiones y actividades de una organización, hará posible identificar los intereses que establecen una relación con la organización. Por tanto, la identificación de sus impactos de las decisiones y actividades por parte de una organización, facilitará la identificación de la mayoría de sus partes interesadas.

El significado del término “partes interesadas” es muy amplio y las organizaciones pueden tener muchas partes interesadas. Más aún, las diferentes partes interesadas tienen intereses variados y a veces contrapuestos. Algunas partes interesadas son parte integral de la organización. Esto podría incluir a los miembros o empleados de la organización, así como a los accionistas u otros dueños de la organización. Se debería reconocer que estas partes interesadas comparten un interés común en el propósito de la organización y en su éxito. Sin embargo, esto no quiere decir que todos sus intereses con respecto a la

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

organización sean los mismos. La metodología para la identificación de los grupos de interés de la empresa se describe con detalle en el documento: Procedimiento de análisis de grupos de interés

3.1.2.- Involucramiento de las partes interesadas.

El involucramiento de las partes interesadas, implica el diálogo entre la organización y una o más de sus partes interesadas. Ayuda a la organización a abordar su responsabilidad social proporcionándole una base fundamentada para sus decisiones.

El involucramiento de las partes interesadas puede tomar diversas formas. Puede iniciarse por parte de una organización o comenzar como respuesta de una organización a una o más partes interesadas. Puede tener lugar tanto en reuniones informales como formales, y puede seguir una amplia variedad de formatos, tales como reuniones individuales, conferencias, talleres, audiencias públicas, discusiones en mesas redondas, comités asesores, procedimientos de información periódica y estructurada y de consulta, negociaciones colectivas y foros basados en la Web. El involucramiento de las partes interesadas es interactivo. Su característica fundamental es que implica una comunicación en dos direcciones.

Existen diversas razones para que una organización se involucre con sus partes interesadas. El involucramiento de las partes interesadas se puede usar para:

- ✓ Fundamentar sus decisiones a través de la determinación y comprensión de las posibles consecuencias de sus actividades y de sus impactos en partes interesadas específicas
- ✓ Determinar la mejor manera de incrementar los impactos beneficiosos generados de las decisiones y actividades de la organización y de disminuir cualquier impacto negativo
- ✓ Ayudar a la organización a analizar su desempeño para su mejora

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

- ✓ Contribuir al aprendizaje continuo de la organización
- ✓ Cumplir con obligaciones legales (por ejemplo, con accionistas o empleados para abordar intereses en conflicto, ya sea entre la organización y una parte interesada, o entre varias partes interesadas)
- ✓ Proporcionar a la organización los beneficios asociados de contar con distintas perspectivas
- ✓ Incrementar la transparencia y la credibilidad de sus comunicaciones

En la mayoría de los casos, una organización ya conoce o puede llegar a conocer fácilmente, cuáles son las expectativas de la sociedad sobre cómo la organización debería abordar sus impactos. En tales circunstancias, la organización no necesita depender del involucramiento de partes interesadas específicas para conocer estas expectativas, a pesar de que el proceso de involucramiento de las partes interesadas puede brindar otros beneficios. Dichas expectativas se encuentran en leyes o regulaciones, expectativas sociales o culturales ampliamente aceptadas, y normas o mejores prácticas establecidas con respecto a temas específicos.

Una organización no debería utilizar el involucramiento de las partes interesadas como una manera de evitar expectativas ya establecidas en relación a su comportamiento. Se debería desarrollar un proceso justo y adecuado, basado en el involucramiento de las partes interesadas más apropiadas. El interés (o intereses) de las organizaciones o individuos identificados como partes interesadas debería ser genuino. El proceso de identificación debiera buscar cerciorarse de si han sido o tienen posibilidad de verse afectados por alguna decisión o actividad. Mientras sea posible y práctico, el involucramiento debería llevarse a cabo con las organizaciones más representativas que reflejen esos intereses. El involucramiento eficaz de las partes interesadas se basa en la buena fe y va más allá de las relaciones públicas.

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

A la hora de involucrar a las partes interesadas, una organización no debería dar preferencia a un grupo organizado porque es más “amigable” o porque apoya sus metas más que otros. Una organización no debería crear o apoyar grupos específicos para dar apariencia de que tiene un socio en el diálogo, cuando el supuesto socio no es en realidad independiente.

La metodología para la identificación de los grupos de interés de la empresa se describe con detalle en el documento: Procedimiento de análisis de grupos de interés

3.1.3.- Establecimiento del rumbo de una organización hacia la responsabilidad social.

Las acciones de la organización, los propósitos, aspiraciones, valores, ética y estrategias establecen el rumbo de la misma. Para que la responsabilidad social sea una parte importante y eficaz del funcionamiento de la organización, debería reflejarse en estos aspectos. Una organización debería establecer su rumbo convirtiendo la responsabilidad social en parte integral de sus políticas, misión, visión, cultura organizacional, estrategias, estructuras y operaciones.

- ✓ Incluyendo en las aspiraciones de la organización o en la declaración de su visión, referencias a la forma en la que espera que la responsabilidad social influya en sus actividades
- ✓ Incorporando a su propósito o declaración de misión referencias específicas, claras y concisas a los aspectos importantes de la responsabilidad social, incluyendo los principios y asuntos de responsabilidad social que ayuden a determinar la manera en que opera la organización
- ✓ Adoptando códigos escritos de conducta o ética que especifiquen el

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

compromiso de la organización respecto a la responsabilidad social, traduciendo los principios y valores en declaraciones sobre lo que se considera un comportamiento adecuado. Estos códigos deberían basarse en los principios de la responsabilidad social

- ✓ Incluyendo la responsabilidad social como un elemento clave de la estrategia de la organización, mediante su integración a sistemas, políticas, procesos y comportamientos para la toma de decisiones; y la metodología para la incorporación de la responsabilidad social dentro de la misión, visión, cultura organizacional se describe con detalle en el documento: Plan de actuación en materia de Gobernanza de la Organización

3.1.4.- Requisitos Legales y otros

Una organización debería aceptar que el respeto a la ley es obligatorio. El respeto de la ley, se refiere a la supremacía de la ley y, en particular, a la idea de que ningún individuo u organización está por encima de la ley y de que los gobiernos también están sujetos a la ley. El respeto a la ley contrasta con el ejercicio arbitrario del poder. Generalmente está implícito en el respeto a la ley que las leyes y regulaciones estén escritos, difundidos públicamente y se hagan cumplir de manera justa, de acuerdo a procedimientos establecidos. En el contexto de la responsabilidad social, el respeto a la ley implica que una organización cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables.

Esto implica que una organización debería dar los pasos necesarios para conocer las leyes y regulaciones aplicables para informar a aquellos dentro de la organización de su obligación de cumplirlas e implementar medidas para que se cumplan. Una organización debería:

- ✓ Cumplir con los requisitos legales de todas las jurisdicciones en las que opera

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

- ✓ Asegurar que sus relaciones y actividades están dentro del marco legal previsto y pertinente
- ✓ Mantenerse informada de todas las obligaciones legales
- ✓ Revisar periódicamente su cumplimiento.

3.2.- IMPLANTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO.

3.2.1.-Recursos, roles y responsabilidades

Para lograr que la implementación de la guía de responsabilidad social sea efectiva en la empresa será necesario el establecimiento y definición de los recursos, roles y responsabilidades requeridas, para lo cual se establecerá una estructura organizativa apropiada

3.2.2.- Competencia, formación y toma de conciencia

Incorporar la responsabilidad social a cada aspecto de una organización implica un compromiso y comprensión en todos los niveles de la organización. En los esfuerzos iniciales de una organización en relación con la responsabilidad social, la creación de toma de conciencia debería centrarse en el aumento de la comprensión de los aspectos de la responsabilidad social, incluidos los principios, materias fundamentales y asuntos.

El compromiso y la comprensión deberían comenzar por lo más alto de la organización. Comprender los beneficios de la responsabilidad social para la organización puede ser de gran importancia para obtener el compromiso de los líderes de la organización. Por lo tanto, se deberían realizar esfuerzos para hacer que los líderes de la organización comprendan a fondo las implicaciones y beneficios de la responsabilidad social.

Puede que algunos empleados y partes de la organización estén más interesados y

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

dispuestos que otros a tomar acciones respecto a la responsabilidad social. Una organización podría encontrar útil enfocar los esfuerzos iniciales en las áreas más receptivas para demostrar lo que implica la responsabilidad social en la práctica. Crear una cultura de responsabilidad social dentro de una organización puede llevar un amplio periodo de tiempo, pero proceder sistemáticamente y trabajar a partir de los valores y culturas existentes ha sido eficaz en muchas organizaciones. Crear la competencia para implementar prácticas de responsabilidad social puede implicar fortalecer o desarrollar habilidades en algunas áreas de actividad, como el involucramiento de las partes interesadas, y aumentar el conocimiento y comprensión sobre cómo aplicarlas materias fundamentales. Los esfuerzos destinados a ello deberían aprovecharse de los conocimientos y habilidades existentes entre las personas de la organización. Cuando sea adecuado, dichos esfuerzos también deberían incluir la formación de competencias y capacitación de gestores y trabajadores de la cadena de suministro. Puede ser útil para algunos asuntos proporcionar capacitación específica.

Para integrar la responsabilidad social de manera eficaz, una organización puede identificar la necesidad de los procesos de toma de decisiones y gobernanza fomentando una mayor libertad, autoridad y motivación para sugerir nuevos enfoques e ideas. Una organización también puede detectar que necesita mejorar sus herramientas para el seguimiento y medición de algunos aspectos de su desempeño. La educación y el aprendizaje permanente son fundamentales para incrementar la toma de conciencia y la formación de competencias para la responsabilidad social, es por ello que se presenta una propuesta de capacitaciones para el personal

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

3.2.3.-Comunicación, participación y consulta

Muchas de las prácticas relacionadas con la responsabilidad social involucrarán alguna forma de comunicación interna y externa. La comunicación es esencial para muchas funciones diferentes en la responsabilidad social para que todos los empleados cuenten con toda la información necesaria en materia de responsabilidad social para que estos lleven a cabo sus funciones asignadas. Además se establece como medios apropiados de comunicación: reuniones, capacitaciones y juntas

3.3.-VERIFICACIÓN

3.3.1.- Seguimiento y Medición

Las Empresas contarán con un programa par seguimiento y medición en donde se define la forma de efectuar las verificaciones, así también el cumplimiento de responsabilidades de los involucrados, los elementos para la planificación y realización de las verificaciones, la metodología de informe de resultados y los registros que dan evidencia de la aplicación de la misma y sus informes.

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

6.7.2 MANUAL DE LA ORGANIZACIÓN



GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

CONTENIDO

- 1.- Estructura organizativa
- 2.- Integración de la organización
- 3.- Funciones y requisitos del personal

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

1.- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LAS PYMES

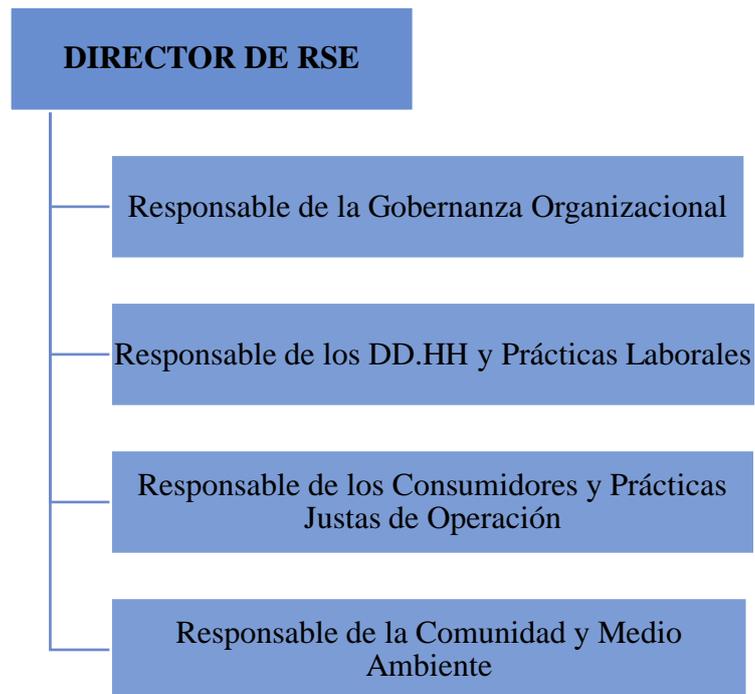


Gráfico 6.3: Estructura organizativa para Pymes
Fuente: Iso 26000

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

2.- INTEGRACIÓN CON LA ORGANIZACIÓN:

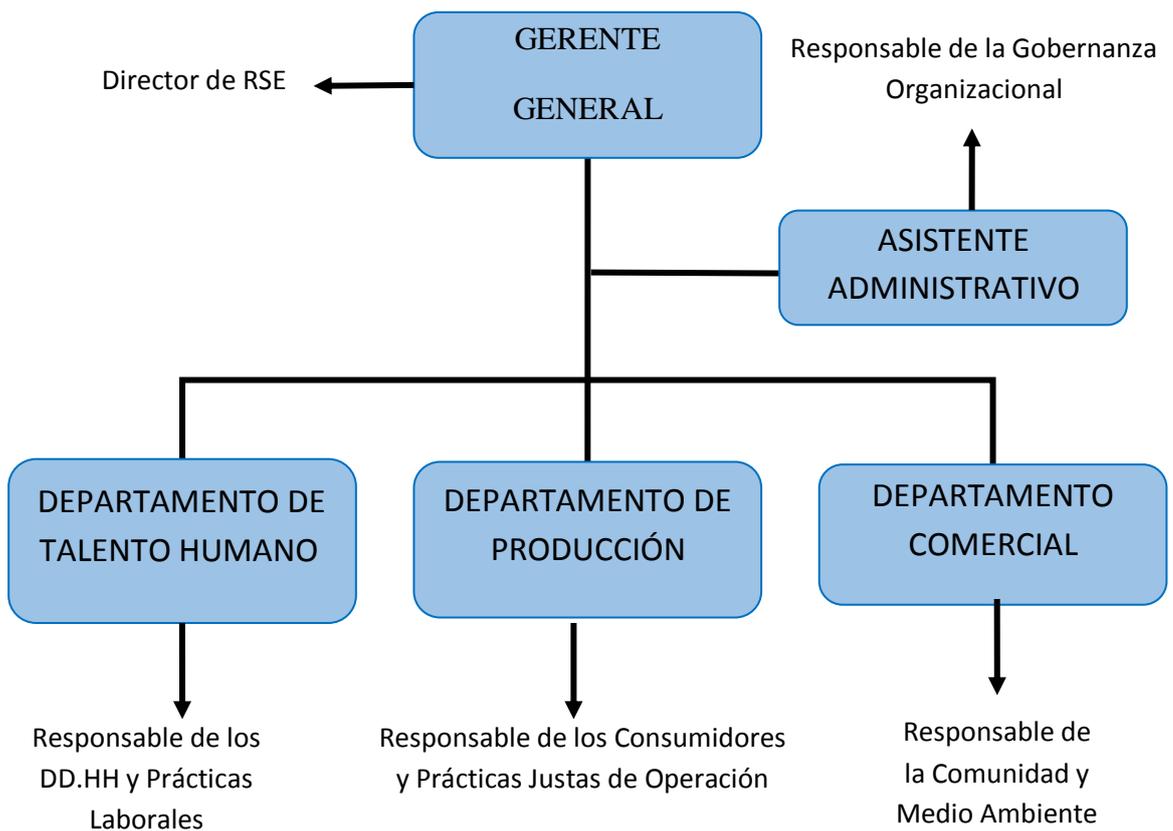


Gráfico 6.4: Integración de la Organización
Fuente: Organigrama Empresarial

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

3.- FUNCIONES Y REQUISITOS DEL PERSONAL

Responsabilidades: Director de la RSE	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planeamiento estratégico de actividades. ✓ Revisión periódica de los aspectos estratégicos propios de la empresa, enmarcada en la RSE (Visión, Misión, Valores, Compromisos y políticas). ✓ Revisión y Autorización de las acciones que se ejecutarán en cada área de RSE ✓ Aprobación de presupuestos e inversiones que la empresa esté dispuesta hacer en materia de RSE. ✓ Autorizar convenios a nombre de la empresa con entidades externas. ✓ Programación y autorización de reuniones con los responsables correspondientes en cada ámbito de RSE ✓ Coordinar las capacitaciones de RSE para todos los colaboradores de la empresa ✓ Revisar los resultados de las actividades realizadas periódicamente. ✓ Evaluar que cada responsable en el área de RSE cumpla con los objetivos establecidos, medir y realizar un seguimiento para obtener los resultados deseados 	
PERFIL	
Edad	30 años en adelante
Requisitos indispensables	<ul style="list-style-type: none"> • Acostumbrado a trabajar en equipo • Ser objetivo • Actitud de líder • Tener don de mando • Iniciativa propia • Capacidad de toma de decisiones • Capacidad de comunicación
Educación	Estudios superiores mínimo de tercer nivel en ingeniería industrial, administración o carreras afines y experiencia dentro de la empresa

Cuadro 6.1: Responsabilidad del Director

Fuente: Iso 26000

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

Responsabilidades: Gobernanza Organizacional	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaboración de planes de mejoras. ✓ Comprometer al personal al cumplimiento de los planes diseñados en materia de Gobernanza de la organización. ✓ Trabajo en equipo con las demás áreas de RSE. ✓ Promover las acciones de mejoras a nivel interno de la empresa. ✓ Dar a conocer los objetivos, metas y resultados de cada una de las acciones que sean aprobadas para su implementación en materia de RSE en el área de Gobernanza de la Organización. ✓ Brindar al Director su plan de trabajo y los resultados obtenidos, a fin de dar seguimiento a las acciones que se realicen en materia de Gobernanza de la organización. 	
PERFIL	
Edad	28 años en adelante
Requisitos indispensables	<ul style="list-style-type: none"> • Acostumbrado a trabajar en equipo • Ser objetivo • Iniciativa propia • Capacidad de toma de decisiones • Capacidad de comunicación
Educación	Mínimo título de segundo nivel y experiencia dentro de la empresa

Cuadro 6.2: Responsabilidades: Gobernanza Organizacional

Fuente: Iso 26000

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

Responsabilidades: DDHH y Prácticas Laborales

- ✓ Elaboración e implementación del plan de acción en materia de derechos humanos.
- ✓ Comprometer al personal al cumplimiento de los planes diseñados en materia de derechos humanos.
- ✓ Promover las acciones de mejoras a nivel interno de la empresa.
- ✓ Dar a conocer los objetivos, metas y resultados de cada una de las acciones que se implementan en materia de RSE en el área de derechos humanos.
- ✓ Promover programas de seguridad ocupacional en todos los niveles de la empresa
- ✓ Impulsar la programación de capacitaciones que permita mejorar el trabajo de los colaboradores
- ✓ Actualización y revisión periódica del plan de acción en materia de prácticas laborales
- ✓ Apoyo a las demás áreas de RSE
- ✓ Incentivar a los colaboradores con buenas prácticas laborales dentro y fuera de la empresa

PERFIL

Edad	30 años en adelante
Requisitos indispensables	<ul style="list-style-type: none"> • Acostumbrado a trabajar en equipo • Ser objetivo • Iniciativa propia • Capacidad de toma de decisiones • Capacidad de comunicación
Educación	Mínimo título de segundo nivel y experiencia dentro de la empresa

Cuadro 6.3: Responsabilidades: DDHH y Prácticas Laborales

Fuente: Iso 26000

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

Responsabilidades: Consumidores y Prácticas Justas de Operación

- ✓ Diseñar e implementar prácticas de mercadeo responsable que la empresa pueda financiar y pueda ver resultados
- ✓ Controlar las mejoras realizadas a los productos y de los niveles de aceptación de los mismos en el mercado, aparte del aporte que tiene como consecuencia al medio ambiente y a la calidad de vida de las personas.
- ✓ Comprometer a los empleados al cumplimiento de los planes diseñados.
- ✓ Implementar el plan de acción en materia de prácticas justas de operación
- ✓ Planificar capacitaciones para sus colaboradores en temas de corrupción, compañerismo y una competitividad leal y justa
- ✓ Monitorear y evaluar si se consiguen los objetivos propuestos y reestructurarlos si son necesarios

PERFIL

Edad	30 años en adelante
Requisitos indispensables	Acostumbrado a trabajar en equipo • Ser objetivo • Iniciativa propia • Capacidad de toma de decisiones • Capacidad de comunicación
Educación	Mínimo título de segundo nivel y experiencia dentro de la empresa

Cuadro 6.4: Responsabilidades: Consumidores y Prácticas Justas de Operación

Fuente: Iso 26000

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

Responsabilidades: Comunidad y Medio Ambiente

- ✓ Actualización y revisión periódica de los grupos de interés y sus expectativas.
- ✓ Análisis y evaluación de las actividades y las consecuencias de estas hacia las comunidades.
- ✓ Definición de Estrategias de comunicación con las comunidades aledañas.
- ✓ Elaboración de propuestas de mejoras internas que no tengan consecuencias negativas en la población.
- ✓ Incentivar programas de apoyo a la comunidad, así se logra integración con el medio.
- ✓ Elaboración de planes de emergencia medioambientales de acuerdo a las características y posibilidades de la empresa
- ✓ Promover acciones medioambientales tanto interno como externo
- ✓ Respetar y cuidar del medio ambiente con el involucramiento de los colaboradores
- ✓ Planificar capacitación en materia de reciclaje y medio ambiente para todos los miembros de la empresa
- ✓ Apoyar a las demás áreas para alcanzar los objetivos establecidos de manera rápida y eficiente

PERFIL

Edad	30 años en adelante
Requisitos indispensables	Acostumbrado a trabajar en equipo <ul style="list-style-type: none"> • Ser objetivo • Iniciativa propia • Capacidad de toma de decisiones • Capacidad de comunicación
Educación	Mínimo título de segundo nivel y experiencia dentro de la empresa

Gráfico 6.5: Responsabilidades: Comunidad y Medio Ambiente

Fuente: Iso 26000

FASE 3:

PROCEDIMIENTOS

BÁSICOS DEL

MANUAL DE

RESPONSABILIDAD

SOCIAL

EMPRESARIAL



GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

6.7.3 PROCEDIMIENTO PARA ACTUALIZACION DE POLÍTICA DE RSE



GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

CONTENIDO:

1.-Objetivo

2.- Ámbito de aplicación

3.-Responsable

4.-Generalidades

5.-Objetivo de las políticas

6.- Descripción de las políticas

7.- Revisión y actualización

8.- Descripción del procedimiento

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

1.- OBJETIVO

Establecer un procedimiento para actualizar políticas y objetivos de Responsabilidad Social.

2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento tiene aplicación en todas las Áreas de la empresa.

3.- RESPONSABLE

El Director de RSE es el encargado de velar por el cumplimiento de este procedimiento. Así mismo para el desarrollo del proceso y por tanto para la actualización de políticas y objetivos de Responsabilidad Social.

4.- GENERALIDADES

El presente procedimiento vela por asegurar que existan políticas de RSE, las cuales estén de acuerdo con las recomendaciones de la Norma ISO 26000.

Una política “Es un plan permanente que proporciona guías generales para canalizar el pensamiento administrativo en direcciones específicas. Las políticas escritas establecen líneas guías, un marco dentro del cual el personal operativo pueda obrar para balancear las actividades y objetivos de la dirección superior según convenga a las condiciones de la empresa”.

5.-OBJETIVO DE LAS POLÍTICAS

- ✓ Precisar expresiones generales para llevar a cabo acciones que deben realizarse en cada área de trabajo.
- ✓ Proporcionar expresiones para agilizar el proceso decisorio.
- ✓ Ser instrumento útil para la orientación e información al personal.

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

- ✓ Facilitar lineamientos claros a ser seguidos en la toma de decisiones.
- ✓ Servir de base para un constante y efectivo sistema de revisión.

5.-DESCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS.

1. *Propósito:* Describir de manera general y concisa el fin que se pretende lograr con el establecimiento de una política.
2. *Definición:* Precisar los conceptos básicos que se invocan en la política.
3. *Contenido:* Describir en orden numérico y de acuerdo a su importancia los lineamientos específicos necesarios para la aplicación de la política
4. *Responsables De Su Observación:* Enunciar los responsables dentro de la empresa que deben observar las prácticas de la política. Para llevar a cabo la declaración de políticas se sugiere:

Formular una lista de políticas por área productiva aplicable a la empresa y discutir la lista de políticas con los empleados de cada área para determinar una lista de las políticas que realmente se requieren definir. Precisar los límites a que llegarán las políticas. Determinar una prioridad de políticas para ser desarrolladas mediante la aprobación de las políticas por la Gerencia General e integrar las políticas en el sistema de gestión conforme éstas vayan siendo aprobadas.

6.-REVISIONES Y ACTUALIZACIONES.

Las políticas se hacen obsoletas y para mantener su efectividad deben ser revisadas periódicamente en forma sistemática con el objeto de definir las de acuerdo con las oportunidades y condiciones existentes. Con el fin de contrarrestar la obsolescencia, habrá necesidad de planear revisiones y actualizaciones por parte de los miembros del Director y los responsables

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

- *Actualizaciones Irregulares*, Consiste en llevar a cabo actualizaciones de acuerdo a las necesidades (cambio de algunas políticas, eliminación, reestructuración de objetivos, etc.). - *Actualizaciones Regulares*. Consiste en establecer un programa de actualizaciones periódicas. Hay que ejecutarlas de acuerdo a un programa de revisión de los manuales.

Esta será realizada cada año y si los apartados cambian con rapidez será necesario efectuar estas revisiones dos veces al año.

7.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actividad	Responsable
Convocar a reunión a los encargados de los diferentes componentes de la guía de implementación de RSE.	Director de RSE
Discutir en reunión cambios o modificaciones a la política general y políticas específicas de responsabilidad social empresarial.	Director de RSE y Responsables en las diferentes áreas
Elaborar un informe donde firmaran los diferentes encargados de los componentes de la guía de implementación de responsabilidad social empresarial.	Director de RSE
Al ser aprobados los cambios, actualizar en documentación e informar al personal de la empresa.	Director de RSE

Cuadro 6.6: Descripción del procedimiento

Fuente: Organigrama Empresarial

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

6.7.4 PROCEDIMIENTO PARA EL ANALISIS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

CONTENIDO:

1.-Objetivo

2.-Ámbito de aplicación

3.- Responsable

4.- Política

5.- Generalidades

6.- Principio del procedimiento

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

1.- OBJETIVO

Dar a conocer la metodología para el análisis e involucramiento de los grupos de interés de la organización.

2.- AMBITO DE APLICACIÓN.

Este manual tiene aplicación a cualquiera de las áreas de la empresa.

3.-RESPONSABLE.

El Director de RSE es el responsable de velar por el cumplimiento de este procedimiento. Así mismo para el desarrollo del proceso.

4.-POLITICA

Se tomaran en cuenta únicamente los grupos de interés locales.

5.-GENERALIDADES

Un principio básico de la responsabilidad social empresarial es conocer y respetar las expectativas de los grupos de interés, es decir personas o grupos de personas que tienen impacto, o se ven afectados por las actividades, productos o servicios de una empresa (u otra organización). Los grupos de interés o stakeholders abarcan una amplia variedad de actores, tales como:

- ✓ La comunidad financiera (accionistas, inversores, agencias de calificación)
- ✓ Empleados y sus representantes
- ✓ Clientes y los consumidores
- ✓ Comunidades nacionales y locales
- ✓ Autoridades públicas (gobiernos, instituciones regionales y locales)
- ✓ Sociedad civil (ONG, asociaciones, miembros y redes de organizaciones)

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

✓ Proveedores y Otros: Medios de comunicación, consultoría.

El buen funcionamiento de cualquier política de responsabilidad social empresarial depende en gran medida de cuestiones relacionadas con la correcta identificación y priorización de los grupos de interés lo que permite:

- Comprender mejor las expectativas y las preocupaciones de los diversos grupos de interés, mientras que se concilian las expectativas y limitaciones individuales de ambas partes.
- Clarificar el compromiso concreto y objetivos puntuales con respecto a cada uno de los stakeholders.
- Apoyar la responsabilidad social empresarial de la empresa al tiempo que se fortalece el desarrollo de la comunidad encaminado hacia un progreso continuo.
- Adaptar el proceso de diálogo a las necesidades de los diferentes entornos de trabajo.

La lógica de la política de responsabilidad social empresarial es que una empresa que desee interactuar con sus grupos de interés debe elegir los prioritarios y/o que tienen mayor impacto en el negocio. A menudo, el primer paso consiste en identificar a todos ellos y, a continuación, establecer una jerarquía basada en los riesgos, las categorías y las expectativas involucradas. Una vez que se identifican las distintas categorías de los grupos de interés, se deben priorizar siguiendo una serie de estrategias y procesos.

6.-DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO DE ANALISIS DE GRUPOS DE INTERES

La empresa puede plantear estrategias que promuevan el establecimiento de canales de comunicación bidireccional que construyan relaciones positivas y

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

saludables con sus grupos de interés. La empresa debe integrar las expectativas y necesidades de los grupos de interés identificados en sus políticas estratégicas, construyendo las bases de una relación armoniosa entre la empresa y su entorno social, ambiental y económico.

Paso 1: Identificación de los grupos de Interés

La identificación de los grupos de interés depende de las condiciones sociales, económicas y políticas de la sociedad donde se desarrolla la empresa, por lo que no existe una plantilla general de grupos de interés que puede ser aplicada a toda empresa.

Las siguientes preguntas deben ser realizadas para la identificación de los grupos de interés:

- ¿Con quienes tiene la empresa responsabilidades legales, financieras u operativas?
- ¿Qué personas o grupos tienen influencia en el desempeño de la empresa?
- ¿Qué personas o grupos pueden verse afectados por las operaciones de la empresa?

Los grupos de interés son las personas o colectivos que cumplen los siguientes criterios:

1. *Responsabilidad:* personas o colectivos con los que se tiene o tendrá responsabilidades legales, financieras y operativas según reglamentaciones, contratos, o practicas vigentes.
2. *Influencia:* personas o colectivos que pueden influir en la capacidad de la empresa para alcanzar sus metas, porque sus acciones pueden impulsar o impedir su desempeño.
3. *Afectación:* personas o colectivos afectados por las operaciones de la organización y pueden ser:
 - a. *Dependencia:* personas que dependen de la empresa, como por ejemplo, los

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

empleados y sus familias, los proveedores para quienes la compañía es un cliente importante.

b. Cercanía: personas con las cuales interactúa la organización, incluyendo grupos internos o con relaciones de larga duración con la empresa, o aquellos de los que depende en sus operaciones cotidianas y los que viven cerca de sus plantas de producción.

Los grupos de interés identificados deben ser ordenados en cuadro según sus categorías, como se muestra a continuación:

CATEGORIA	GRUPO DE INTERÉS
Propiedad	Propietarios
Personal	Directivo Administrativo Producción
Proveedores	Materia Prima
	Equipos Limpieza
Clientes	Familia
Competidores	Locales Internacionales
Medio Ambiente	Grupos eco logísticas
Comunidad	Vecinos Empresas locales
Sociedad	Medios de comunicación Consumidores

Cuadro 6.7: Clasificación de los grupos de interés

Fuente: Iso 26000

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

6.7.5 PROCEDIMIENTO DE AUTEVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA



GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

CONTENIDO:

1.- Introducción

2.-Objetivo

3.- Ámbito de aplicación

4.- Responsable

5.- Política

6.- Generalidades:

6.1.-Perfil de la Empresa

6.2.-Estilo de liderazgo de los directivos

6.3.-Análisis FODA

6.4.- Implementación de actividades

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

1.-INTRODUCCIÓN

El proceso de autoevaluación permite responder a la pregunta ¿Dónde estamos?, este proceso permite realizar una evaluación integral de la situación actual de la organización en materia de responsabilidad social empresarial para identificar cuáles son las oportunidades de mejora, es decir, los aspectos éticos, económicos, sociales o ambientales de sus actividades, productos y servicios relevantes para alcanzar los objetivos de negocios y para responder a las expectativas de los grupos de interés que no están siendo convenientemente abordados y cuya gestión conviene mejorar.

2.-OBJETIVO

Establecer la metodología para que la empresa realice una evaluación de la situación actual de la organización en materia de responsabilidad social empresarial.

3.-AMBITO DE APLICACIÓN

Este manual es aplicable a todas las áreas dentro de la empresa.

4.-RESPONSABLE

El Director de RSE

5.-POLITICA

Basada en la NORMA ISO 26000.

6.-GENERALIDADES.- La autoevaluación consiste en obtener información sobre la situación actual mediante un estudio de prácticas basado en indicadores

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

cualitativos (existencia o no de prácticas de buen gobierno empresarial, de gestión ambiental, etc.). Para llevar a cabo la autoevaluación deben realizarse las siguientes actividades:

- 1.-Establecer una línea de base de los indicadores de negocio;
- 2.- Elaborar un inventario de prácticas de responsabilidad social empresarial.

Fase 1: Establecer una línea de base de los indicadores de negocio

El estudio de línea de base documenta la situación inicial de los indicadores de negocio de la empresa antes de la adopción de prácticas de responsabilidad social empresarial.

La línea de base es necesaria para identificar las oportunidades de mejora a incluir en el plan de acción y, más adelante, para evaluar el impacto de la mejora de las prácticas de la empresa sobre los indicadores de negocio y sobre la competitividad de la misma.

A continuación se explican los distintos elementos que conforman el estudio de línea de base.

6.1.- PERFIL DE LA EMPRESA

El primer elemento del estudio de línea de base es establecer el perfil de la empresa, que recoge datos básicos de la empresa que pueden ser recolectados por el Director de RSE

Datos básicos:

Nombre de la empresa: SERVICARTON

Fecha de establecimiento: 2000

Nombre del representante: Dr. Patricio Fernando Núñez Cáceres

Productos y/o servicios:

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

Atención personalizada: El equipo de ventas está para atender a nuestros clientes ayudándolos a realizar cualquier tipo de proyecto.

Asesoría técnica gratuita: Contamos con una amplia experiencia en el ramo de transformación de papel

Precios competitivos: Buscamos estar dentro del mercado ofreciendo precios justos que le permitan a nuestros clientes una mayor rentabilidad

Garantía de calidad: En nuestros productos y servicio ofrecemos entregas oportunas con tiempos de respuesta de 24 a 48 horas.

Stocks de seguridad.- Ofrecemos el servicio de producto terminado en inventario para respuesta inmediata a clientes de volumen.

Actividad principal: Elaboración, producción, conversión y procesamiento de cartón corrugado y papel

Datos del negocio

Número de empleados: 45 empleados

Exportaciones (sí/no): No

Número actual de clientes: 355

6.2.-ESTILO DE LIDERAZGO DE LOS DIRECTIVOS

El quinto elemento del estudio de línea de base es el estudio de estilos de liderazgo que puede ser elaborado por el responsable de recursos humanos.

El estilo de liderazgo se refiere a las cualidades de los directivos que favorecen el proceso de influir en los empleados para que se esfuercen en alcanzar las metas de la empresa.

El estilo de liderazgo más eficaz es aquel que se adapta a las necesidades del

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

equipo en cada situación.

- *Orientación al trabajo:* Es el grado en el que el líder menciona los deberes, define las responsabilidades y los roles y dice qué hacer, cómo hacerlo, cuándo hacerlo, quién y dónde. Las acciones del líder que caracterizan este enfoque son: establecer objetivos; organizar; dirigir; supervisar; controlar.

- *Orientación a la proactividad:* Es el grado en el que el líder no sólo toma la iniciativa, sino asume la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; decide en cada momento lo que queremos hacer y cómo lo vamos a hacer. Las acciones del líder que caracterizan este enfoque son: Conoce sus fortalezas y sus debilidades; manifiesta sus opiniones de forma asertiva; toma la iniciativa y emprende la acción; afronta positivamente el cambio y la incertidumbre; y transforma los problemas en oportunidades.

- *Orientación a las personas:* Es el grado en el cual el líder usa la comunicación en ambos sentidos con sus colaboradores y escucha para facilitar comportamientos y proporcionar apoyo socio- emocional. Las acciones del líder que caracterizan este enfoque son: dar soporte y aconsejar; comunicar y escuchar activamente; facilitar interacciones; proveer retroalimentación.

6.3.- ANÁLISIS FODA

El séptimo elemento del estudio de línea de base es el análisis FODA, también llamado análisis DAFO o DOFA, que puede ser elaborado por el coordinador del comité de responsabilidad social empresarial utilizando la información obtenida en la reflexión inicial:

El análisis FODA tiene como fin identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa desde una perspectiva de sostenibilidad, es decir, desde una óptica económica, social o ambiental.

- *Fortalezas y Debilidades:* aspectos internos que fortalecen o debilitan las

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

posibilidades de la empresa de alcanzar sus objetivos desde una perspectiva de sostenibilidad, es decir, desde una óptica económica, social o ambiental.

•*Oportunidades y Amenazas/Riesgos*: aspectos del entorno que fortalecen o debilitan las posibilidades de la empresa de alcanzar sus objetivos desde una perspectiva de sostenibilidad, es decir, desde una óptica económica, social o ambiental.

Clave para la identificación de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas

FORTALEZA	DEBILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> -Reconocida a nivel local y nacional -Confianza firme por parte de los clientes -Gama de productos y servicios amplios -Producto final de calidad -Precios adecuados al cliente -Garantía total -Lealtad de sus colaboradores 	<ul style="list-style-type: none"> -Nuevos aranceles -Proveedores impuntuales -Ubicación menos reconocida -Desacuerdos con los empleados en el ámbito familiar
OPORTUNIDAD	AMENAZA
<ul style="list-style-type: none"> -Alcanzar mercados internacionales -Crecer empresarialmente -Adquirir nueva tecnología -Productos renovados -Agilizar la entrega de un producto 	<ul style="list-style-type: none"> -Competencia desleal -Incremento en los precios de los materiales más utilizados -Pérdida de empleados por desacuerdos entre compañeros

Cuadro 6.8: FODA Empresarial

Fuente: Empresa

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

7.-IMPLEMENTACION DE LAS ACTIVIDADES:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS – Asistente Administrativo	
ANTES	AHORA
<p>Pensar en la participación e integración con la comunidad no era una iniciativa.</p> <p>Apoyar proyectos para el desarrollo de la comunidad no era lo mejor</p> <p>No se realizaba una entrega del producto en el tiempo establecido y puntual</p> <p>No cuentan con precios fijos para cada producto</p> <p>Usan más proveedores de otra ciudad y país para el proceso de producción</p> <p>No se llevaba un control de las compras realizadas en el mes</p>	<p>Servicartón es miembro activo de la directiva del Barrio La Esperanza</p> <p>Iniciaron con el apoyo para el programa de reciclaje y utilización de materiales para transformación en un producto terminado útil para la sociedad</p> <p>Los productos son entregados a tiempo y cumpliendo con todos los parámetros legales del contrato.</p> <p>Se realizó una lista de precios para cada uno de los productos que ofrece y los cargos adicionales si lo hubiere</p> <p>Se optó por contratar proveedores locales.</p> <p>Se realiza un control de la periodicidad de las compras mensuales para establecer cuanto es el gasto</p>

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

ACTIVIDADES AMBIENTALES – Departamento Comercial	
ANTES	AHORA
<p>No se contaba con charlas de prevención de accidentes ambientales a los trabajadores</p> <p>No se consideraba el impacto de la generación de residuos y el consumo de energía</p> <p>Se utilizaba en el empaquetado las etiquetas no degradables en los productos finales</p> <p>No contaban con un plan de reforestación</p> <p>No se tomaba en cuenta las ideas innovadoras de los empleados para el cuidado ambiental</p> <p>No se cuida de la imagen exterior de la empresa (áreas verdes)</p>	<p>Se incorporó al cronograma de actividades la capacitación a los empleados sobre accidentes naturales dictado por la defensa civil y cruz roja.</p> <p>Se realiza un control del desperdicio de energía y se disminuye los residuos</p> <p>Todos los productos finales tienen materiales degradables y reutilizables</p> <p>Se inició el programa: Siembra un árbol a nivel corporativo y de colaboradores.</p> <p>Se implementó un programa de incentivo económico para aquel que presente su mejor propuesta para el cuidado ambiental</p> <p>Se agregó jardineras y espacios verdes en el entorno empresarial</p>

GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE RSE BASADA EN LA NORMA ISO 26000			
MANUAL	CODIGO: MAN-RSE-01	PÁGINA:1 DE 9	

ACTIVIDADES SOCIALES – Departamento de Producción y Talento Humano	
ANTES	AHORA
<p>No se contrata personas con ninguna clase de discapacidad.</p> <p>No se capacita a los empleados de acuerdo al papel que desempeña en la empresa</p> <p>Los empleados no tienen oportunidades de superación académica</p> <p>Los colaboradores no tenían actividades deportivas para integración familiar y laboral</p> <p>Se realizaba contratos temporales sin afiliación al IESS</p> <p>No hubo seguimiento de satisfacción laboral de los empleados</p>	<p>Se inicia un cronograma para el contrato de personas con discapacidad.</p> <p>Se elabora un plan de capacitación anual de acuerdo al perfil laboral del empleado.</p> <p>Se brinda la oportunidad de superarse en horarios semipresencial a los empleados</p> <p>Se implementó el programa de encuentros deportivos con la participación de todos los que hacen la empresa</p> <p>Se eliminó contratos temporales y se afilia al IESS desde el primer día de ingreso.</p> <p>Se implantó una sistemática de reuniones periódicas del personal para evaluar su satisfacción</p>

Cuadro 6.9: Implementación de actividades

Fuente: Empresa

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Barros, C. (jueves de Diciembre de 2011). Ambato por la vida proyecto ecológico. *La Hora Nacional*.
- Bogdan, T. S. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Campiña, G., & Fernández, J. (2006). *Empresa y administracion*.
- Certo, S. (2001). *Administración Moderna* (Octava ed.). Bogotá: Pearson Educación de Colombia.
- Cobarsi, J. (2011). *Sistemas de información en la empresa*. España: Editorial UO.
- Consortio Ecuatoriano de Responsabilidad Social. (abril de 2014). *CERES*. Obtenido de <http://www.redceres.org/>
- Desarrollo, Banco Interamericano de. (2001). *El motor del crecimiento*. New York: Bookstore.
- Díaz, H., & Ginzález, P. (2002). *Ciencias sociales-concpetos básicos*. Mexico: unam.
- Echeverría, S. (2000). *Introducción a la economía de la empresa*. Dias de Santos.
- Europea, C. (2001). *Libro verde para el fomento de un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*.
- García, D. (1996). *Etica como instrumento de Gestión Empresarial*. Castelló: Etnor.
- Gil, M. d., & Giner, F. (2010). *Cómo crear y hacer funcionar una empresa*. España: Esic.
- Gorrochategui, N. (2008). Análisis de la RSE en Argentina: de la instalación a la consolidación. *Revista de Gestión Social Ambiental*, 19.
- Guibert, J. (2000). Competitividad y casos de buenas prácticas en PYMES. *Responsabilidad Social Empresarial*.
- Guzmán, M. (2012). *Manual de RSE para las Pymes de Cuenca*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- ISO, S. (2010). ISO 26000 visión general del proyecto. *Organización Internacional de Estandarización*, 4.
- Laguarda, N., & Crabbe, C. (2003). *Adopción de RSE en PYMES-Chile*. Chile: BID.

- Mariño, M., & Bañegil, P. (2008). *La economía de la empresa en el espacio de educación superior*. España: McGraw-Hill España.
- Maurice, E. d. (2005). *Metodología de la Investigación*. México: Internacional Thomson.
- Mcpec. (mayo de 2013). Obtenido de Ecuador ama la vida:
<http://www.produccion.gob.ec/>
- Montes, J., & Vazquez, C. (1997). *La competitividad de la empresa*. Oviedo: Universidad de Oviedo.
- Moyano, J., & Bruque, S. (2011). *Administración de empresas: un enfoque teórico, práctico*. Madrid: Person.
- Moyano, J., & Bruque, S. (2011). *Administración de empresas: Un enfoque teórico-práctico*. Madrid: Person.
- Muñoz Razo, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México: Pearson Education.
- Navarro, F. (2007). *Responsabilidad Social Coporativa*. madrid: ESIC.
- OCDE, O. p. (2013). *Líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales*. OECD Publishing.
- Ocón, Y. (2009). *Estado de RS: Rol del Estado en las prácticas de Responsabilidad Social en las PYMES Chilenas*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Olmedo, N. (2012). *Diseño de un modelo de gestión de RS para PYMES*. Quito: Universidad Tecnológica de Israel.
- ONU. (1987). *Nuestro Futuro Común*. Brundtland report.
- Patraca, V., & Chávez, C. (2011). El comercio justo y la responsabilidad social empresarial. *Scielo*, 57.
- Piqueras, A. (2007). *Capital, migraciones e identidades*. KRK.
- Ponce, A. R. (2004). *Administración de empresas*. México: Limusa.
- Reyes, A. (2004). *Adiministración moderna*. México: Limusa-Noriega Editoras.
- Reyno, M. (2006). *RSE como ventaja competitiva*. Universidad Técnica Federico Santa María.
- Roche, F. P. (2005). *Planificación estratégica en las organizaciones deportivas*. Barcelona: Paidotribo.
- Ruiz, S., & Paz, R. (2004). *Gestión de la PYME*. ideaspropias.

Ucín, J. (2000). *RS Gipuzkoa*. Deusto.

Urcelay, J. (2006). *la RSE en la gestión de las PYMES*. fundacion EOI.

Veciana, J. (1999). *Función Directiva*. Barcelona: Servei de Publicacions.

Villanueva, M. T., & Rivera, R. (2003). *Fomento de la RS de las empresas a través del Desarrollo del Pequeño Productor*. El Salvador: BID.

Zarur, A. (2004). *El entorno económico*. colombia: unab.

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE ECONOMÍA
PROYECTO DE TESIS



Objetivo: Conocer la incidencia significativa de la RSE en el crecimiento empresarial de las PYMES de la ciudad de Ambato

Instrucciones: * Leer cuidadosamente cada pregunta
 *Responder con honestidad

Datos Informativos:

Función que desempeña en la empresa

Género del encuestado: Masculino *Femenino*

Actividad: Comercial..... *Industrial*..... *Servicio*.....

Número de empleados.....

Factor:	SI	NO
<i>Prácticas Laborales</i>		
Las capacitaciones al personal son de acuerdo al perfil laboral?		
Las condiciones laborales son iguales para el personal?		
Existe equidad en la distribución del trabajo?		
Se respeta la libre asociación (sindicatos, comités, etc.)?		
Cuenta el personal con seguro laboral?		
Cuenta el personal con seguro de salud?		
Cumple con los parámetros legal en el ámbito laboral?		
Posee contratos legítimos laborales?		
Permite el desarrollo de las habilidades y equidad entre sus empleados?		
Contrata personal con alguna discapacidad?		
Incentiva económicamente a sus empleados?		
<i>Desarrollo de la comunidad</i>		
Existe una convivencia de la organización con la comunidad?		
Posee alguna alianza con la comunidad?		
Contribuye a la formación de programas comunitarios?		

Promueve la educación en todos sus niveles dentro de la comunidad?		
Participa en programas locales y nacionales en beneficio de la comunidad?		
Apoya al desarrollo de tecnología innovadora para la comunidad?		
Coloca recursos tecnológicos al servicio de la comunidad?		
Diagnostica el impacto económico al entrar y salir de una comunidad?		
Evita acciones de dependencia de la comunidad hacia la organización?		
<i>Prácticas Justas de Operación</i>		
En la organización cuenta con políticas anticorrupción?		
Concientiza a sus colaboradores sobre corrupción y como contrarrestarla?		
Promueve el desarrollo de políticas públicas en beneficio de la sociedad?		
Incentiva la aplicación de competencia justa?		
Evita aprovechar las condiciones sociales para lograr una ventaja competitiva?		
Evalúa las necesidades de la comunidad?		
Se involucra en actividades indebidas como: la falsificación y piratería?		
Implementa adecuadas prácticas como: precios justos, plazos adecuados y contratos estables?		
<i>Medio Ambiente</i>		
Evalúo el impacto ambiental antes de iniciar su actividad empresarial?		
Usa los recursos de manera eficiente en el proceso de producción?		
Promueve el desarrollo de tecnologías y servicios ambientales apropiados?		
Controla y mide la generación de contaminación ¿		
Opera con materiales e insumos amigables con el medio ambiente?		
Utiliza en la entidad iluminación natural?		
Existe un manejo adecuado de residuos?		

La organización apoya programas de reciclaje?		
Establece medidas adecuadas para minimizar los impactos en el sueldo?		
<i>Consumidores</i>		
Maneja la información de sus cliente de manera privada y protegida?		
Respeto los derechos que poseen los consumidores?		
Existe seguimiento de los clientes después de realizar una compra?		
Su producto cuenta con garantía?		
Existe un mecanismo de comunicación para conocer las inquietudes de sus clientes?		
Proporciona información clara y precisa a sus clientes sobre sus productos y servicios?		
Usa insumos seguros en el proceso de producción que no afecten la salud del consumidor?		
<i>Derechos Humanos</i>		
Existe políticas internas para la selección del personal sin discriminación?		
Promueve la confianza para combatir el acoso sexual?		
Genera mayor oportunidad laboral para los habitantes de la zona?		
Existe capacitación sobre los DD.HH entre sus colaboradores?		
Garantiza el pleno desarrollo de los DD.HH de sus colaboradores?		
Respeto las leyes establecidas relacionadas con los DD.HH?		
<i>Ética y Gobernanza</i>		
La ética tiene como finalidad la búsqueda del bien común y el respeto a los DD.HH?		
La ética es un factor indispensable en la cultura organizacional de la empresa?		
La ética orienta el cumplimiento de los objetivos empresariales?		
Se genera prácticas de respeto y confianza con sus colaboradores?		
Considera que es importante la práctica de valores en la organización?		

Promociona sobre el adecuado comportamiento ético?		
Identifica los valores personales que influye en el comportamiento de sus colaboradores?		
Se rinde cuentas a la sociedad y a sus grupos de interés sobre la gestión organizacional?		
Considera necesario conformar un grupo líder en diversas áreas para gestionar los principios y valores de la organización?		

<i>Crecimiento Empresarial</i>	10%	20%	30%	40%	Más de 40%
<i>¿En qué porcentaje usted considera que?</i>					
El nivel de producción de este año fue mayor al del año anterior?					
Sus productos abarcan el territorio ecuatoriano?					
Aumento el número de empleados durante este año?					
Adquirió nueva tecnología en este año?					
Los precios de venta del producto/servicio aumento durante este año?					
Ha crecido las ordenes de pedido, durante este año?					
Considera que la accesibilidad crediticia es un límite para su crecimiento?					
Incide considerablemente la mano de obra especializada en la producción?					
Considera que la situación actual de su empresa es estable?					
Prevé realizar inversiones en el año siguiente?					

Planifica llegar a nuevos nichos de mercado en los siguientes años?					
Aprovecha los recursos del medio que tiene a su alcance?					
Considera que el volumen de producción aumenta cada mes?					
Obtuvo un margen de ganancia adecuado en este año?					
Considera que sus productos son de buena calidad?					
Realiza un seguimiento pos venta a sus clientes?					
Resuelve las necesidades de sus clientes con rapidez					