



UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTADURÍA
PÚBLICA Y AUDITORÍA CPA

PROPUESTA PRÁCTICA DEL EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE
CARRERA (DE CARÁCTER COMPLEXIVO)
INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

TEMA: EVALUACIÓN DE LAS TRES DIMENSIONES DE LA
RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS PYMES DEL CANTÓN
MILAGRO

Autores:

ARIAS BUSTOS JESSENIA ELIZABETH
VILLAGÓMEZ GONZÁLEZ EDITH BELÉN

Acompañante:

ING. VICTOR MANUEL VITERI MIRANDA

Milagro, enero 2019

ECUADOR

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

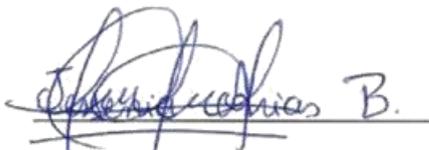
Presente.

Yo, **ARIAS BUSTOS JESSENIA ELIZABETH** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación – Examen Complexivo: Investigación Documental, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor de la propuesta practica realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Temática **EVALUACIÓN DE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS PYMES DEL CANTÓN MILAGRO** del Grupo de Investigación **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de esta propuesta practica en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, a los 11 días del mes de enero de 2019



Firma del Estudiante

Arias Bustos Jessenia Elizabeth

CI: 125030266-6

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, **VILLAGÓMEZ GONZÁLEZ EDITH BELEN** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación – Examen Complexivo: Investigación Documental, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor de la propuesta practica realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Temática **EVALUACIÓN DE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS PYMES DEL CANTÓN MILAGRO** del Grupo de Investigación **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de esta propuesta practica en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, a los 11 días del mes de enero de 2019



Firma del Estudiante

Villagómez González Edith Belén

CI: 095493289-3

APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Yo, **VITERI MIRANDA VICTOR MANUEL** en mi calidad de tutor de la Investigación Documental como Propuesta práctica del Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo), elaborado por el estudiante **ARIAS BUSTOS JESSENIA ELIZABETH**, cuyo título es **EVALUACIÓN DE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS PYMES DEL CANTÓN MILAGRO**, que aporta a la Línea de Investigación **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)** previo a la obtención del Grado **INGENIERA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA CPA**; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo) de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, a los 11 días del mes de enero de 2019.



Ing. Víctor Manuel Viteri Miranda, Mgs.

Tutor

C.I.: 0920233475

APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Yo, **VITERI MIRANDA VICTOR MANUEL** en mi calidad de tutor de la Investigación Documental como Propuesta práctica del Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo), elaborado por el estudiante **VILLAGÓMEZ GONZÁLEZ EDITH BELÉN**, cuyo título es **EVALUACIÓN DE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS PYMES DEL CANTÓN MILAGRO**, que aporta a la Línea de Investigación **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)** previo a la obtención del Grado **INGENIERA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA CPA**; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo) de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, a los 11 días del mes de enero de 2019.



Ing. Víctor Manuel Viteri Miranda, Mgs.

Tutor

C.I.: 0920233475

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

ING. VÍCTOR MANUEL VITERI MIRANDA, MGS.

ING. XAVIER FERNANDO ORTEGA HARO, MGS.

ING. MARÍA AUXILIADORA CAMPUZANO RODRÍGUEZ

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta práctica, previo a la obtención del título (o grado académico) de **INGENIERA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA CPA** presentado por el /la señor (a/ita) **ARIAS BUSTOS JESSENIA ELIZABETH.**

Con el título: **EVALUACIÓN DE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS PYMES DEL CANTÓN MILAGRO,**

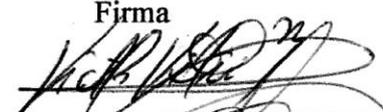
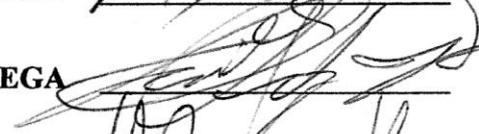
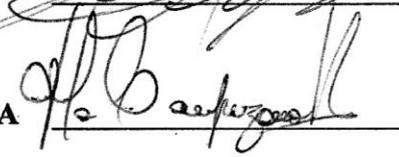
Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

Investigación documental	[78]
Defensa oral	[17]
Total	[95]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) Aprobado

Fecha: Milagro, 11 de enero de 2019.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	VÍCTOR MANUEL VITERI MIRANDA	
Secretario /a	XAVIER FERNANDO ORTEGA HARO	
Integrante	MARÍA AUXILIADORA CAMPUZANO RODRÍGUEZ	

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

ING. VÍCTOR MANUEL VITERI MIRANDA, MGS.

ING. XAVIER FERNANDO ORTEGA HARO, MGS.

ING. MARÍA AUXILIADORA CAMPUZANO RODRÍGUEZ

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta práctica, previo a la obtención del título (o grado académico) de **INGENIERA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA CPA** presentado por el /la señor (a/ita) **ARIAS BUSTOS JESSENIA ELIZABETH.**

Con el título: **EVALUACIÓN DE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS PYMES DEL CANTÓN MILAGRO,**

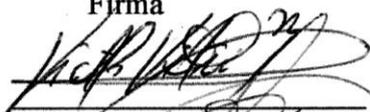
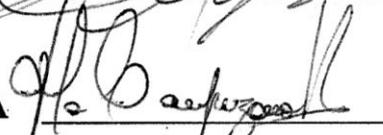
Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

Investigación documental	[78]
Defensa oral	[17]
Total	[95]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) Aprobado

Fecha: Milagro, 11 de enero de 2019.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	VÍCTOR MANUEL VITERI MIRANDA	
Secretario /a	XAVIER FERNANDO ORTEGA HARO	
Integrante	MARÍA AUXILIADORA CAMPUZANO RODRÍGUEZ	

DEDICATORIA

Dedicó el presente trabajo a Dios y a mis amados padres, Juan Arias y Fanny Bustos, pilares fundamentales de mi vida, personas que han estado incondicionalmente brindándome su apoyo en cada objetivo alcanzar, sin su ayuda no podría haber llegado hasta donde estoy ahora. Mi gratitud infinita a ustedes dos, por no desistir en el camino y creer siempre en mí.

Jessenia Arias B.

Dedico este trabajo a mis padres, Washington Villagómez y Gloria González, quienes son mi apoyo incondicional durante toda mi vida universitaria, inculcando en mi los valores y principios que me han formado como una persona de bien y útil para esta sociedad.

Belén Villagómez G.

AGRADECIMIENTO

Nuestros infinitos agradecimientos a Dios por brindarnos la inteligencia y sabiduría necesaria que necesitamos para culminar nuestra carrera universitaria, por permitirnos cumplir una de tantas metas propuestas en nuestras vidas y por bendiciones que derrama sobre nosotras día a día.

También agradecemos a nuestros demás familiares como abuelas, primos y tíos por el apoyo que nos supieron brindar en algún momento en que lo hubiésemos necesitados, por toda su fe y esperanza puestas en nosotras y por las palabras de aliento que nunca nos faltaron.

A nuestro Tutor Acompañante en este proceso de titulación Ing. Víctor Viteri, extendemos nuestro agradecimiento profundo por compartir con nosotras sus conocimientos y experiencias como docente, logrando así culminar nuestro trabajo investigativo con éxito.

Jessenia Arias B.

Belén Villagómez G.

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR	II
DERECHOS DE AUTOR	III
APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL	IV
APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL	V
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	VI
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	VII
DEDICATORIA	VIII
AGRADECIMIENTO	IV
ÍNDICE GENERAL	X
ÍNDICE DE FIGURAS	XII
ÍNDICE DE GRAFICOS	XIII
ÍNDICE DE TABLAS	XVI
RESUMEN	19
ABSTRACT	20
INTRODUCCIÓN	20
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	22
1.1 Planteamiento del problema	22
1.2 Objetivos	24
1.2.1 Objetivo General	24
1.2.2 Objetivos Específicos	24
1.3 Justificación	24
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	25
2.1 Definiciones RSE	26
2.2 Importancia de la RSE	26
2.3 Dimensiones de la RSE	27
2.3.1 Dimensión Económica	28
2.3.2 Dimensión Ambiental	29
2.3.3 Dimensión Social	29
2.4 Ventajas y Desventajas de la RSE	29
2.5 Beneficio de las RSE	30
2.6 Modelos de evaluación de la RSE	31
2.6.1 ISO 26000	32

2.6.2	Indicadores Ethos de RSE.....	33
2.6.3	Norma de Aseguramiento AA 1000 AS (2008).....	34
2.6.4	Global Reporting Initiative (GRI).....	35
2.6.5	El Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable (SGE21: 2008).....	35
2.6.6	Norma SA 8000	35
	METODOLOGÍA.....	36
3.1	TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.1.1	Investigación	36
3.1.2	Clasificación de la investigación	37
3.1.2.1	Investigación Comparativa	37
3.1.2.2	Según su objetivo gnoseológico:	37
3.1.2.3	Según su contexto:	37
3.2	Población	38
3.3	Muestra	38
3.4	Métodos de investigación	39
3.4.1	Método Deductivo	39
3.4.2	Método Inductivo.....	39
3.5	Métodos de recolección de la información.....	40
3.5.1	Primaria.....	40
3.5.2	Secundaria.....	40
	DESARROLLO DEL TEMA.....	41
4.1	La Responsabilidad Social Empresarial en las PYMES del cantón Milagro	41
4.2	Análisis estadístico inferencial	87
4.2.1	Prueba de hipótesis chi cuadrado.....	87
4.2.2	Coefficiente de correlación de Spearman	90
4.3	Plan de Acción de Mejora	91
	CONCLUSIONES.....	94
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	95
	Referencias	95

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1 Dimensiones de la RSE.....</i>	<i>27</i>
<i>Figura 2 RSE en las PYMES</i>	<i>28</i>
<i>Figura 3 Ventajas y Desventajas de la RSE.....</i>	<i>29</i>
<i>Figura 4 Modelo de evaluación de la RSE.....</i>	<i>31</i>
<i>Figura 5 Indicadores Ethos.....</i>	<i>33</i>
<i>Figura 6 Número total de PYMES del cantón Milagro.....</i>	<i>38</i>

ÍNDICE DE GRAFICOS

<i>Gráfico 1 El número de empleados en su empresa</i>	42
<i>Gráfico 2 Los ingresos de su empresa son</i>	43
<i>Gráfico 3 Estamos a favor de la contratación de personas en riesgo de exclusión social</i>	44
<i>Gráfico 4 Valoramos la contribución de las personas discapacitadas al mundo empresarial</i>	45
<i>Gráfico 5 Nos preocupamos por mejorar la calidad de vida de los empleados</i>	46
<i>Gráfico 6 Pagamos salarios por encima de la media del sector</i>	47
<i>Gráfico 7 El salario de los empleados está relacionado con las competencias y sus rendimientos</i>	48
<i>Gráfico 8 Tenemos niveles de salud y seguridad laboral más allá de los mínimos legales</i>	49
<i>Gráfico 9 Estamos comprometidos con la creación de empleo (aceptación de becarios, creación de nuevos puestos...</i>	50
<i>Gráfico 10 Fomentamos la formación y el desarrollo profesional de los empleados</i>	51
<i>Gráfico 11 Tenemos políticas de flexibilidad laboral que permiten conciliar la vida laboral con la vida personal</i>	53
<i>Gráfico 12 Consideramos las propuestas de los empleados en las decisiones de gestión de la empresa</i>	54
<i>Gráfico 13 Existe igualdad de oportunidades para todos los empleados</i>	55
<i>Gráfico 14 Participamos en proyectos sociales destinados a la comunidad</i>	56
<i>Gráfico 15 Animamos a los empleados a participar en actividades de voluntariado o en colaboración con ONG</i>	57
<i>Gráfico 16 Los mecanismos de diálogo con los empleados son dinámicos</i>	58
<i>Gráfico 17 Los mecanismos de diálogo con los empleados son dinámicos</i>	59
<i>Gráfico 18 Nos preocupamos por proporcionar productos y/o servicios de alta calidad a nuestros clientes</i>	60
<i>Gráfico 19 Nuestros productos y/o servicios cumplen con los estándares nacionales e internacionales de calidad</i>	61
<i>Gráfico 20 Nos distinguimos por mantener los mejores niveles de precios en relación con la calidad ofrecida</i>	62
<i>Gráfico 21 La garantía de nuestros productos y/o servicios es más amplia que la de la media del mercado</i>	63

<i>Gráfico 22 Proporcionamos a los clientes información completa y precisa sobre nuestros productos y/o servicios</i>	64
<i>Gráfico 23 El respeto a los derechos de los consumidores es un eje prioritario de nuestra gestión</i>	65
<i>Gráfico 24 Nos esforzamos por potenciar relaciones estables, de colaboración y beneficio mutuos con nuestros proveedores</i>	66
<i>Gráfico 25 Somos conscientes de la importancia de incorporar compras responsables (es decir, preferimos proveedores responsables)</i>	67
<i>Gráfico 26 Fomentamos las relaciones comerciales con empresas de la región</i>	68
<i>Gráfico 27 Disponemos de procedimientos eficaces de gestión de reclamos</i>	69
<i>Gráfico 28 Nuestra gestión económica es merecedora de apoyo público regional o nacional</i>	70
<i>Gráfico 29 Somos capaces de minimizar nuestro impacto medioambiental</i>	71
<i>Gráfico 30 Utilizamos consumibles, productos en curso y/o transformados de bajo impacto ambiental</i>	73
<i>Gráfico 31 Valoramos positivamente la introducción de fuentes de energía alternativas</i>	74
<i>Gráfico 32 Consideramos el ahorro de energía para lograr mayores niveles de eficiencia</i>	75
<i>Gráfico 33 Participamos en actividades relacionadas con la protección y mejora de nuestro entorno natural</i>	76
<i>Gráfico 34 Somos conscientes de que las empresas deben planificar sus inversiones en reducción del impacto</i>	77
<i>Gráfico 35 Estamos a favor de la reducción de emisiones de gases, residuos y reciclaje de materiales</i>	78
<i>Gráfico 36 Tenemos una predisposición positiva a la utilización, compra o producción de artículos ecológicos</i>	79
<i>Gráfico 37 Valoramos el uso de envases y embalajes reciclables</i>	80
<i>Gráfico 38 La dimensión social se centra en las prácticas laborales (no discriminación de los empleados), respeto a los derechos humanos y cooperación social (contribución de la empresa a la mejora de la calidad de vida en todas las regiones donde opera).</i>	81
<i>Gráfico 39 La dimensión económica se centra en obtener los mayores beneficios posibles, tener precios bajos, la relación de la empresa con sus clientes y proveedores, entre otros</i>	83

<i>Gráfico 40 La dimensión medioambiental incluye prácticas como reducción de despilfarro de recursos; tener un código ético de conducta; publicar un informe anual medioambiental y realizar inversiones en Investigación y Desarrollo para hacer un proceso productivo más</i>	<i>84</i>
<i>Gráfico 41 La responsabilidad social empresarial influye positivamente en el éxito competitivo de la empresa</i>	<i>85</i>
<i>Gráfico 42 la responsabilidad social empresarial tiene una influencia positiva y directa en el desempeño empresarial</i>	<i>86</i>
<i>Gráfico 43 Utilizamos consumibles, productos en curso y/o transformados de bajo impacto ambiental*Consideramos el ahorro de energía para lograr mayores niveles de eficiencia</i>	<i>89</i>

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 El número de empleados en su empresa</i>	41
<i>Tabla 2 Los ingresos de su empresa son</i>	42
<i>Tabla 3 Estamos a favor de la contratación de personas en riesgo de exclusión social</i>	43
<i>Tabla 4 Valoramos la contribución de las personas discapacitadas al mundo empresarial</i>	44
<i>Tabla 5 Nos preocupamos por mejorar la calidad de vida de los empleados</i>	45
<i>Tabla 6 Pagamos salarios por encima de la media del sector</i>	46
<i>Tabla 7 El salario de los empleados está relacionado con las competencias y sus rendimientos</i>	47
<i>Tabla 8 Tenemos niveles de salud y seguridad laboral más allá de los mínimos legales</i>	49
<i>Tabla 9 Estamos comprometidos con la creación de empleo (aceptación de becarios, creación de nuevos puestos...</i>	49
<i>Tabla 10 Fomentamos la formación y el desarrollo profesional de los empleados</i>	51
<i>Tabla 11 Tenemos políticas de flexibilidad laboral que permiten conciliar la vida laboral con la vida personal</i>	52
<i>Tabla 12 Consideramos las propuestas de los empleados en las decisiones de gestión de la empresa</i>	53
<i>Tabla 13 Existe igualdad de oportunidades para todos los empleados</i>	54
<i>Tabla 14 Participamos en proyectos sociales destinados a la comunidad</i>	55
<i>Tabla 15 Animamos a los empleados a participar en actividades de voluntariado o en colaboración con ONG</i>	56
<i>Tabla 16 Los mecanismos de diálogo con los empleados son dinámicos</i>	57
<i>Tabla 17 Somos conscientes de la importancia de contar con planes de pensiones para los empleados</i>	58
<i>Tabla 18 Nos preocupamos por proporcionar productos y/o servicios de alta calidad a nuestros clientes</i>	59
<i>Tabla 19 Nuestros productos y/o servicios cumplen con los estándares nacionales e internacionales de calidad</i>	60
<i>Tabla 20 Nos distinguimos por mantener los mejores niveles de precios en relación con la calidad ofrecida</i>	61
<i>Tabla 21 La garantía de nuestros productos y/o servicios es más amplia que la de la media del mercado</i>	62

<i>Tabla 22 Proporcionamos a los clientes información completa y precisa sobre nuestros productos y/o servicios</i>	63
<i>Tabla 23 El respeto a los derechos de los consumidores es un eje prioritario de nuestra gestión</i>	64
<i>Tabla 24 Nos esforzamos por potenciar relaciones estables, de colaboración y beneficio mutuos con nuestros proveedores</i>	65
<i>Tabla 25 Somos conscientes de la importancia de incorporar compras responsables (es decir, preferimos proveedores responsables)</i>	67
<i>Tabla 26 Fomentamos las relaciones comerciales con empresas de la región</i>	68
<i>Tabla 27 Disponemos de procedimientos eficaces de gestión de reclamos</i>	68
<i>Tabla 28 Nuestra gestión económica es merecedora de apoyo público regional o nacional</i>	69
<i>Tabla 29 Somos capaces de minimizar nuestro impacto medioambiental</i>	70
<i>Tabla 30 Utilizamos consumibles, productos en curso y/o transformados de bajo impacto ambiental</i>	72
<i>Tabla 31 Valoramos positivamente la introducción de fuentes de energía alternativas</i>	73
<i>Tabla 32 Consideramos el ahorro de energía para lograr mayores niveles de eficiencia</i>	74
<i>Tabla 33 Participamos en actividades relacionadas con la protección y mejora de nuestro entorno natural</i>	75
<i>Tabla 34 Somos conscientes de que las empresas deben planificar sus inversiones en reducción del impacto</i>	76
<i>Tabla 35 Estamos a favor de la reducción de emisiones de gases, residuos y reciclaje de materiales</i>	77
<i>Tabla 36 Tenemos una predisposición positiva a la utilización, compra o producción de artículos ecológicos</i>	78
<i>Tabla 37 Valoramos el uso de envases y embalajes reciclables</i>	79
<i>Tabla 38 La dimensión social se centra en las prácticas laborales (no discriminación de los empleados), respeto a los derechos humanos y cooperación social (contribución de la empresa a la mejora de la calidad de vida en todas las regiones donde opera).</i>	80
<i>Tabla 39 La dimensión económica se centra en obtener los mayores beneficios posibles, tener precios bajos, la relación de la empresa con sus clientes y proveedores, entre otros</i>	82

<i>Tabla 40 La dimensión medioambiental incluye prácticas como reducción de despilfarro de recursos; tener un código ético de conducta; publicar un informe anual medioambiental y realizar inversiones en Investigación y Desarrollo para hacer un proceso productivo más</i>	<i>83</i>
<i>Tabla 41 La responsabilidad social empresarial influye positivamente en el éxito competitivo de la empresa</i>	<i>84</i>
<i>Tabla 42 la responsabilidad social empresarial tiene una influencia positiva y directa en el desempeño empresarial</i>	<i>85</i>
<i>Tabla 43 Utilizamos consumibles, productos en curso y/o transformados de bajo impacto ambiental*Consideramos el ahorro de energía para lograr mayores niveles de eficiencia tabulación cruzada</i>	<i>87</i>
<i>Tabla 44 Pruebas de chi-cuadrado</i>	<i>87</i>

EVALUACIÓN DE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS PYMES DEL CANTÓN MILAGRO

RESUMEN

La responsabilidad social empresarial, es considerada una estrategia innovadora para los nuevos empresarios, y como una gestión positiva para los empresarios existentes, desde el inicio de la actividad comercial, hasta su respectiva evolución los efectos no son los mismos esto quiere decir que a medida que el tiempo avanza las consecuencias empeoran, si bien es cierto la continua investigación e innovación hacen que el enfoque de las empresas gira entorno de la responsabilidad social específicamente en las tres corrientes principales, económica, social, ambiental.

Ecuador se considera un país en vías de crecimiento por lo cual trata de adaptarse a nuevos métodos o cambios globales de las industrias, se reconoce que una de su mayor fuente de ingreso son las PYMES, pero bajo el régimen en el que trabajan no es el adecuado para el beneficio de la sociedad y el encargado de que estas tres corrientes estén bajo cuidado es el estado ecuatoriano.

Aunque en la actualidad existan varios individuos tratando de reflexionar en como la ética y la responsabilidad social logran cambiar un estigma, hay otro grupo que solo se dedica a formar grandes imperios comerciales fijándose en que tan rentable es para ellos el negocio y no en el daño que causa o en cómo hacer sus procesos sin afectar al medio ambiente, porque si bien es cierto las empresas con bases sólidas son las que pueden lograr avance no para sí mismo sino para la sociedad.

Con respecto a la responsabilidad social Empresarial, la sociedad se encuentra inmersa en un constante ciclo de adaptación al cambio es por ello que las PYMES deben tomar las mejores decisiones en cuanto a producción, entorno puesto que esta corriente se maneja mucho en el ámbito político, debido que esta cultura está muy enfocada en el bienestar ciudadano en el cual intervienen los agentes económicos y los ciudadanos, esto fortalece las expectativas de los ciudadanos convirtiéndolos en una sociedad más democrática.

PALABRAS CLAVE: Pymes, corrientes, Responsabilidad Social

EVALUATION OF THE THREE DIMENSIONS OF SOCIAL RESPONSIBILITY IN THE SMES OF THE CANTON MILAGRO

SUMMARY

ABSTRACT

Corporate social responsibility is considered an innovative strategy for new entrepreneurs, and as a positive management for existing entrepreneurs, from the beginning of the commercial activity, to its respective evolution the effects are not the same. This means that as time goes by the consequences worsen, although it is true that continuous research and innovation make the focus of companies revolve around social responsibility specifically in the three main currents, economic, social, environmental.

Ecuador is considered a growing country, which is why it tries to adapt to new methods or global changes in industries. It is recognized that one of its main source of income is SMEs, but under the regime in which they work, it is not the adequate for the benefit of society and the one in charge of ensuring that these three streams are under care is the Ecuadorian state. Although there are currently several individuals trying to reflect on how ethics and social responsibility manage to change a stigma, there is another group that only dedicates itself to forming large commercial empires, focusing on how profitable the business is for them and not on the damage what causes or how to do their processes without affecting the environment, because although it is true companies with solid foundations are those that can achieve progress not for itself but for society.

With respect to Corporate Social Responsibility, society is immersed in a constant cycle of adaptation to change, which is why SMEs must make the best decisions regarding production, environment since this current is handled a lot in the political sphere, because this culture is very focused on the citizen welfare in which economic agents and citizens intervene, this strengthens the expectations of the citizens turning them into a more democratic society.

KEY WORDS: SMEs, currents, Social Responsibility

INTRODUCCIÓN

Hoy en día es de gran importancia el tener claro el concepto de Responsabilidad Social, ya que para un país engloba tres aspectos muy relevantes como lo son el Aspecto Social, Económico

y Ambiental. Por ello en la presente investigación evolucionará en el nivel de Responsabilidad Social Empresarial de quienes Conforman las Pymes del Cantón Milagro, tratando de establecer un análisis comparativo en base a resultados obtenidos.

A medida que se va evolucionando, el hombre genera nuevas maneras que le permitan posicionarse como número uno dentro de un mercado laboral altamente competitivo debido a la exigencia de una demanda que busca siempre la mejor oferta de comercio. Con la continua globalización en la que se está inmersa los dueños de empresas exigen a su equipo de trabajo que consoliden estrategias que la hagan ver atractiva ante los clientes. La Responsabilidad Social que deben desarrollar la Pymes a través de reformas en su gestión administrativa le deben resultar factibles en términos económicos y aportado con un desarrollo en beneficio para la sociedad.

Hablar de Responsabilidad Social es conocer cuando una empresa se encuentra en planes o ya está tomando medidas administrativas, enfatizándose en tres aspectos importantes como lo son la economía, la sociedad y el ambiente. El análisis de estas tres dimensiones se las debería realizar y gestiona con ética y profesionalismo por parte de todas las personas quienes conforman una organización.

La Responsabilidad Social dentro de las empresas a nivel nacional e internacional se ha venido incrementando de manera considerable, pero cabe recalcar que en países de mayor desarrollo comercial o empresarial tratan este tema con mucha más profundidad, dándole un alcance mayor, puesto que conocen la profundidad de estas dimensiones como la clave para el desarrollo de sus empresas.

Países de primer Nivel cuentan con equipo humano que se encargan solo de monitorear y direccionar todos sus estrategias, normas y controles establecidas para el desarrollo de estas tres dimensiones. Instituciones como la Organización de Naciones Unidas (ONU) y la International Standar, Organization (ISO), establecen lineamientos que mejoran la gestión ejecutada dentro de una organización.

Ecuador es un país donde poco a poco empresarios de diferentes localidades independientemente de su naturaleza jurídica muestran un interés por implementar la Seguridad Social dentro de sus empresas, cumpliendo con las Normas establecidas por parte del Estado e involucrándose en su totalidad en el proceso de cambio, desde la Gerencia, Jefes de Departamentos, Empleadores y trabajadores.

Los lineamientos que comprende la Responsabilidad Social Empresarial son puntualizaciones de gran relevancia que futuros empresarios deben tener en cuenta para que su empresa alcance el éxito deseado. Estudios realizados muestran diversos puntos de vistas y dan a conocer la relevancia de que una empresa cuente con Responsabilidad Social.

En función a estas tres dimensiones a estudiar y analizar, se da a conocer que las empresas en décadas pasadas y muchas en actualidad se han enfocado únicamente en la parte rentable que le puede generar una actividad económica, pues basándose en una corriente de pensamiento tradicional consideran que solo la parte económica es la que les puede reflejar un crecimiento empresarial, pero se encuentran inmersos en un error. En la Dimensión Social se da a conocer el impacto en la sociedad en especial en aquellas empresas que generan una competitividad en cuanto a precios y marcas establecidas dentro de un mercado y en la Dimensión Ambiental es un tema en el cual a medida que transcurren los años se establecen normas y políticas que ayuden a disminuir los niveles de contaminación a nivel mundial.

Que una empresa tome medidas regulatorias en cuanto a la Responsabilidad Social puede darse desde dos perspectivas Gerenciales-Administrativas que son: la Responsabilidad Social consciente que proviene de la actitud responsable, ética y moral que como empresarios comprometidos con su empresa adquieren desde el momento en que planean la actividad económica y la Responsabilidad Social Planeada, la cual se produce solo por conveniencia en cuanto a temas económicos y se genera mediante un estudio meticuloso sobre el sector en donde se posicionará su empresa.

CAPÍTULO 1

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

En el centro de la Ciudad de Milagro se encuentran ubicadas en su mayoría las PYMES de esta Ciudad, las cuales presentan un problema en su organización ya sea económica, social o ambiental, debido a que este término (RSE) es poco utilizado los administradores de estos negocios se ven en la necesidad de integrar ciertos grupos colectivos al manejo de su

organización como los son organismos reguladores y gubernamentales. Este problema surge a nivel mundial, así que se pretende buscar una solución equitativa para la sociedad.

La responsabilidad social no solo se centra en el cuidado ambiental, las Pymes tienen que especializarse en las tres corrientes esto abarca la preocupación de los empleadores hacia los trabajadores en el entorno de protección laboral, retribución salarial y sobre todo el acceso a sus derechos laborales que debe tener al momento que este ingresa a un trabajo, estos beneficios favorecen al principal regulador de la economía que es la sociedad.

El principal problema de la estructura de las PYMES en esta Ciudad es la falta de conciencia ambiental, debido a la mala distribución de desechos, ya que existe materiales que pueden ser reutilizados, como lo son los envases, cartones entre otros, sin embargo, si la empresa no cuenta con una política ambiental o una norma que la regule, seguirá generando contaminación. Existe una norma de (RSE) que es la ISO 26000:2010 la cual pretende que la aportación de la sociedad vaya más allá del cumplimiento legal, es decir pretende orientar a las organizaciones a hacer lo correcto para beneficiar a la sociedad.

La RSE es un tema que cada vez se vuelve más fuerte debido que la sociedad pretende ser el beneficiario de todo esto. En las PYMES del Cantón Milagro las políticas laborales, aun no cumplen al cien por ciento con lo que dispone la ley en cuanto salarios, beneficios y regalías, pero por la falta de empleo los trabajadores aceptan estos términos de trabajo.

Mientras que también existe el problema social, esto se debe al nepotismo que concurre en estas empresas y la tercerización la cual según el cogido de trabajo se prohíbe cualquier tipo de contratación por medio de terceros que no estén reguladas por el ministerio de trabajo, ya que sin la aprobación de este ente hay riesgo que el trabajador no obtenga ningún beneficio social, en este incumplimiento organizacional los que suelen ser afectados son las personas de otros países que necesitan trabajar, para contrarrestar este problema social existe el PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS en el cual se establece 4 áreas estratégicas que son derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción, pero lamentablemente estas PYMES no lo aplican. En cuanto a este problema social existe la normativa social (SA.8000) en esta norma se encuentran derechos laborales, justicia social, derecho a los trabajadores.

A parte de los problemas del medio ambiente, en muchos lugares no se respetan los derechos laborales como tampoco el respeto que se le debe a una sociedad, esto es muy común y a medida

que pasa el tiempo más injusto se vuelve el entorno, ya sea por el desconocimiento o por simple conveniencia unilateral.

Desde la perspectiva social, el hecho de que una PYME no implemente la responsabilidad social por completo se debe a que no existen normativas ni lineamientos locales que le sirvan de guía, pues en la actualidad los empresarios se enfatizan en buscar el modo que su actividad comercial genere la rentabilidad deseada y proyectada en sus planes de estrategia y es aquí donde surge la necesidad de adquirir la Responsabilidad Social Empresarial.

El estudio de caso se realizará en la Provincia del Guayas zona 5 en el Cantón Milagro en las PYMES del respectivo cantón, en la investigación se pretende identificar el ambiente laboral, número de trabajadores sobre todo cual es el comportamiento empresarial externo e interno en cuanto a la responsabilidad social que abarque las tres corrientes establecidas.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Evaluar las dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial en las PYMES del cantón Milagro.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar el número de PYMES que existe en el cantón Milagro.
- Identificar el tipo de estrategia de RSE que utiliza las PYMES del cantón Milagro.
- Evaluar el nivel de Responsabilidad social que tienen los propietarios de las PYMES del cantón Milagro.
- Elaborar un plan de acción de RSE dirigido a las PYMES del cantón Milagro.

1.3 Justificación

El fin de la presente investigación es dar a conocer que mediante el análisis de las tres dimensiones que abarca la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su implementación en la gestión administrativa que llevan a cabo las pequeñas y medianas empresas del cantón Milagro con el fin de detectar las falencias que presentan hasta la actualidad, y mostrar la gestión que se ha venido desarrollando y a su vez efectuar cambios a través de propuestas que ayuden a obtener una mejora en la calidad de vida empresarial y social.

Es importante que las PYMES implementen medidas de acción claves para el desarrollo integral de una organización que le permitan evidenciar la Responsabilidad Social Empresarial en el ámbito económico, ambiental y social, con propósito de que a través de esta implementación generen un valor agregado a su actividad económica, logrando así, tener mejor captación y aceptación del mercado. Mediante los resultados obtenidos por medio de la encuesta realizada, las PYMES que conforman el cantón Milagro manifiesten que el implementar la responsabilidad social ayudará a mejorar su nivel empresarial dentro de un mercado altamente competitivo, además de mejorar los niveles de vida obteniendo mejores fuentes de ingresos.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

Hablar de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es analizar meticulosamente un tema de gran relevancia que ha venido posicionándose dentro de la gestión administrativa-gerencial de las pequeñas, medianas y grandes empresas del Ecuador y del mundo.

La Responsabilidad Social Empresarial genera gran expectativa a los altos mandos que constituyen una empresa sobre los beneficios que atraería establecer dentro de sus políticas empresariales normas y estatutos que ayuden a la mejora del país en las dimensión económica, ambiental y social.

2.1 Definiciones RSE

La responsabilidad Social Empresarial se ha convertido en una táctica por parte de las PYMES a nivel mundial como local como medida que garantizar un éxito a nivel de las operaciones que efectúa como empresa, establecido bajo el supuesto de que las acciones realizadas tanto por el empleador como por los trabajadores volverán a la empresa acreedora de su responsabilidad Social. El correcto balance de armonía que se maneje dentro de la relación empleador-empleado y un auge entre la sociedad, constituirá una nueva gestión mejorando la rentabilidad, aportando con el ambiente y la sociedad. (Carrasco & Perez, 2017)

(Medina Giacomozzi & Severino González, 2014) define a la RSE como “la responsabilidad implementada en las organizaciones se refiere a un compromiso de carácter voluntario que adquieren las empresas en relación con sus interlocutores, y cuya finalidad es buscar la sustentabilidad del medioambiente y el desarrollo de la sociedad”.

Para (Antelo & Robaina, 2014) "La responsabilidad social empresarial es el compromiso continuo de contribuir al desarrollo económico sostenible, mejorando la calidad de vida de los empleados y sus familias, así como la de la comunidad local y de la sociedad en general".

Según (Verela, 2013) “La Responsabilidad Social es un compromiso individual o grupal que se adquiere con el fin de lograr el bienestar de la sociedad y su entorno. Está constituido por una serie de códigos de conducta ética dirigidos a controlar las externalidades que como individuos ocasionamos a la sociedad y a la naturaleza”.

Mientras que para (Cortés, Muñoz, & Quintero, 2014) “La responsabilidad social ha sido una propuesta estratégica orientada por las grandes empresas, independiente de su tamaño, alcance, nivel de confianza y reputación necesaria para ser legitimada por la sociedad”.

2.2 Importancia de la RSE

Desde su aparición, la responsabilidad social empresarial (RSE) se volvió un tema de gran importancia puesto que el hecho de que las pequeñas y medianas empresas establecen al máximo las tres dimensiones que abarca la RSE forjara cambios considerables a favor de sí misma y de la sociedad en común, delineada por la calidad y excelencia e innovando en el mercado como una empresa que la harán destacar por excelencia y calidad en la comercialización de sus productos o la prestación de un servicio. (Espitia, 2015)

Se establece que:

“La responsabilidad social es un área de estudio de suma importancia, no solamente porque es una tendencia empresarial del siglo XXI para la ejecución de economías sustentables que garanticen sostenibilidad a largo plazo, sino también porque al ser tan extenso su contenido cada vez aparecen nuevos procesos, mecanismos e ideologías diferentes que se pueden aplicar en esta disciplina”. (Pérez, Espinoza, & Peralta, 2016)

Además de brindar una seguridad plena a todos los miembros que conforman una empresa, estableciendo normativas que regulen el manejo interno de la organización otorgando confianza a sus trabajadores y la ciudadanía.

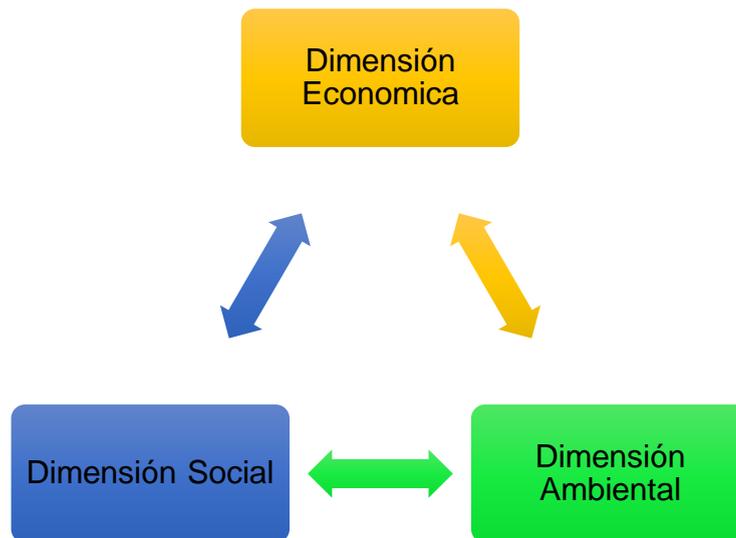
Para (Avendaño, Sierra, & Martha, 2015) menciona que la ejecución de la RSE “resulta importante su implementación como una oportunidad para que los productores se mantengan o amplíen su participación en el mercado objetivo y con ello su ventaja competitiva”.

Establecer un modelo de responsabilidad social dentro de las empresas ayuda a los trabajadores a orientar sus habilidades y estrategias a un objetivo consolidado por estrategias que se centran en un solo objetivo, obtener una estabilidad como empresa y obtener la estabilidad en el mercado laboral, generando un impacto en la sociedad, obteniendo una economía solidaria sin dejar de lado el aporte ambiental que brindaremos a través de nuestro plan accionario. Establecer una responsabilidad social es un proceso es un proceso retórico para todo empresario que desea incursionar en actividades comerciales y es aquí donde radica la importancia de la RSE ya que obtener el éxito deseado depende de las tres dimensiones que detallaremos a continuación. (Borroso, 2008)

2.3 Dimensiones de la RSE

La responsabilidad social empresarial abarca tres dimensiones que son la dimensión económica. Dimensión Ambiental y la dimensión Social, ejecutando un análisis interno y externo sobre cómo afecta las decisiones administrativas o gerencial en la evolución favorable de la empresa.

Figura 1 Dimensiones de la RSE



Elaborado por: Arias Jessenia, Villagómez Belén

Teniendo en cuenta que para lograr una correcta vinculación estratégica de estas tres dimensiones enlazadas directamente en la toma de decisiones por parte de la alta gerencia es necesario conocer el propósito de cada una de ellas:

Figura 2 RSE en las PYMES



Fuente: RSE en las PYMES (RSE, 2010)

2.3.1 Dimensión Económica

La rentabilidad económica que pueda tener una empresa a través de su giro de negocio es el factor de mayor relevancia para quienes administran o dirigen una empresa, en la actualidad el capitalismo se enfoca en un contar con un equipo de trabajadores que sean capaces de utilizar sus conocimientos, métodos y estrategias para generar mayor ganancia a la empresa,

olvidándose de otros dos aspectos que van de la mano con esta dimensión como lo son la parte ambiental y la social. Por ello los admiradores o gerentes que lideran los negocios toman medidas preventivas para seguir acaparando clientela y lograr una mejor posición en cuanto a preferencia de consumo masivo indistintamente si se ofrece un bien o un servicio. (Cuevas, 2011)

2.3.2 Dimensión Ambiental

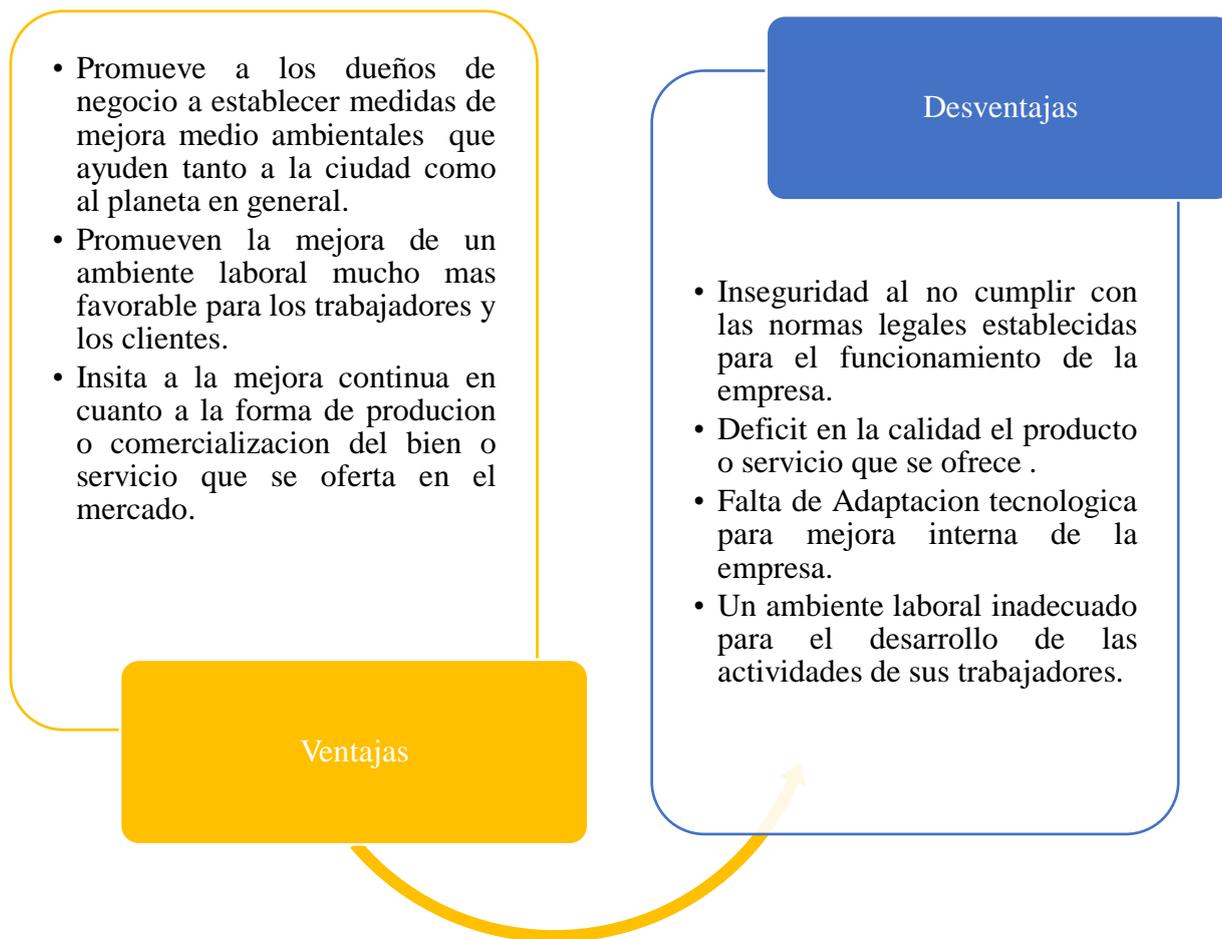
Esta dimensión no solo trata la política y practicas medio ambientales establecidas por la ley sino de la conducta que muestra el empresario en el momento en el cual ejerce su actividad económica o en el momento que se involucra directamente con los demás ya sea solo o de manera colectiva, sin embargo al mencionar ambiente no solo se hace referencia a las condiciones físicas en las cuales el trabajadores desarrolla sus actividades diarias sino también en el aporte que se tenga con el cuidado ambiental, en los métodos adicionales que se gestiona como empresa para disminuir la contaminación y aportar con el cuidado de naturaleza para beneficio de todos. (Cedeño, 2017)

2.3.3 Dimensión Social

La dimensión social involucra la responsabilidad de quien lidera la empresa y de quienes están invirtiendo económicamente en el desarrollo de misma, y el trato directamente con los trabajadores que prestan sus servicios y se encuentran a disposición de la empresa. Esta dimensión enfatiza en el bienestar de los trabajadores, clima laboral y el desarrollo integral que reciben por parte de sus empleadores, además del respeto por sus culturas creencias, vida personal, normas y reglamentos que involucran o afectan directamente al trabajador de la empresa y el ambiente laboral en el que desarrolla sus actividades. (Guamán & Viteri, 2018)

2.4 Ventajas y Desventajas de la RSE

Figura 3 Ventajas y Desventajas de la RSE



Elaborado por: Arias Jessenia, Villagómez Belén

2.5 Beneficio de las RSE

El constante cambio en la economía del país que data desde la década de los ochenta con las diversas modificaciones sobre el mercado de trabajo, la reestructuración organizacional ofreciendo a los inversionistas empresas atractivas para invertir, además del enfrentamiento de las crisis radicales que atacan por parte del ámbito social. Un estudio realizado para evidenciar los beneficios de la responsabilidad social empresarial detalla que:

“Algunos de los aspectos que justifican esa necesidad de cambio son: el evidente fracaso del modelo neoliberal, el incremento de la pobreza y el deterioro de grandes masas poblacionales, los cambios en el ecosistema que amenazan el desarrollo sustentable, la falta de equidad y oportunidades, el desarrollo de una conciencia que demanda políticas basadas en valores éticos y humanistas, y las limitantes que tienen muchos gobiernos de establecer legislaciones o de regular todo sin que les acusen de violar los derechos humanos o las libertades”. (Prieto Fernández & García Machín, 2012)

2.6 Modelos de evaluación de la RSE

Dentro de las principales herramientas que más se utiliza para valorar y propagar la RSE tenemos: Modelo Ethos, Global Reporting Initiative(GRI), Libro Verde, ISO 26000 y el establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) del Ecuador. En América Latina las empresas que más sacan informes están ubicadas en Brasil, Chile, México, Perú y Colombia. A continuación, se muestra un cuadro donde se da a conocer las Características de las herramientas de evaluación y difusión de la responsabilidad social empresarial. (Coba Molina, Díaz Córdova, Zurita Meza, & Proaño López, 2017)

Figura 4 Modelo de evaluación de la RSE

VARIABLE	GRI	MODELO SEPS	ETHOS	ISO 26000
Dimensión	Direccionada a las tres dimensiones básicas.	Establece siete Macro dimensiones.	Consta de siete apartados.	Enfocada en siete temas fundamentales.
Indicadores de medición	Cuantitativos y cualitativo	Cuantitativos y cualitativos de profundidad y binarios	Cuantitativos de profundidad y binarios	Cualitativa y cuantitativa
Direccionada	Organizaciones gubernamentales y no gubernamentales	Organizaciones asociativas, comunitarios y cooperativas	Micro y pequeñas empresas	Organizaciones del sector público y privado.
Objetivo	Medición y rendición de cuentas frente a grupos de interés internos y externos. Desempeño de la organización.	Facilitan a las cooperativas medirse y rendir cuentas a los socios. Instrumento de medición del impacto social hacia la comunidad.	Proveer a las compañías la posibilidad de autodiagnóstico más preciso y profundizado.	Ayudar a las organizaciones a operar de una manera socialmente responsable.
Principios	Materialidad	Armonía y autogestión	Éticos	Integridad
Enfoque	Gestión	Macro y micro Social	Social	Holístico

Fuente: Modelo Instituto ETHOS (2006), Modelo GRI (2013), Modelo Balance Social SEPS (2014) y ISO 2600 (2017)

2.6.1 ISO 26000

Como norma internacional ISO 26000:2010 en su escrito manifiesta que esta no se debe considerar una certificación obligatoria, más bien considerarla una guía que servirá para mejora de la sociedad, debido que esta norma trata de guiar a las actividades de la empresa en base al beneficio de la sociedad.

Si bien es cierto la RSE en la ISO no solo se centra en el cuidado y bienestar de las personas, también procuran el cuidado del medio ambiente en las actividades cotidianas de las empresas teniendo como objetivo el crecimiento de todos los sectores de actividad económica, también se considera que una empresa está trabajando eficazmente cuando ahorra recurso o a su vez reemplaza un recurso por otro que ayude al cuidado ambiental. (enfoque, 2015)

ISO 26000:2010 lleva como nombre guía de responsabilidad social, se debe considerar como una guía porque solo proporciona recomendaciones, orientación y no obligación, esto quiere decir que muchas empresas pueden realizar sus procedimientos afectando a la sociedad estos serán mal catalogados o recriminados, pero no son prohibidos. Las empresas que acojan esta norma ayudaran con el desarrollo sostenible de la sociedad, si bien es cierto la aplicación de esta norma no es obligatoria, pero se espera fomentar dicha responsabilidad para que las instituciones vayan más allá del cumplimiento legal. (Normalisation, 2010)

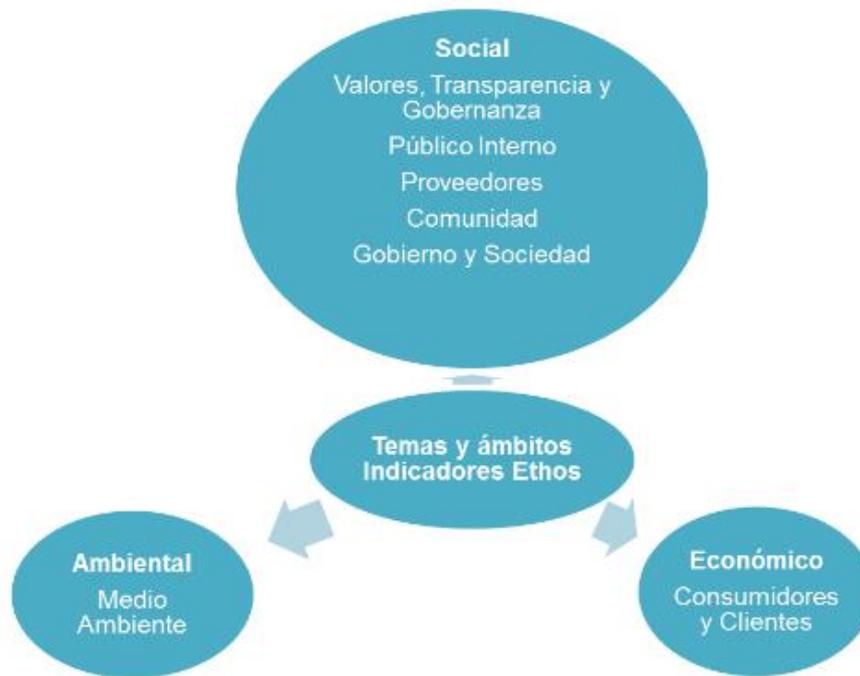
2.6.2 Indicadores Ethos de RSE

El Instituto Ethos estable que:

“Los Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial representan un del Instituto Ethos de ofrecer a las empresas una herramienta que las auxilie en el proceso de profundización de su comprometimiento con la responsabilidad social y con el desarrollo sustentable. Estructurado en forma de cuestionario con tópicos relevantes para una gestión que, de hecho, contribuya al desarrollo socioambiental, los Indicadores son un excelente instrumento de concienciación, aprendije y monitoreo de la responsabilidad social empresarial (RSE)” (ETHOS, 2006)

El modelo Ethos estable tres parámetros que se consideran de relevancia en cuanto a la responsabilidad social empresarial, vinculando directamente a las partes interesadas y afectadas con los modelos de cambio que implementa la empresa según su propuesta de mejora.

Figura 5 Indicadores Ethos



Fuente: (Cajas & Quizhpi, 2018)

2.6.3 Norma de Aseguramiento AA 1000 AS (2008)

Se conoce la palabra aseguramiento como el componente que rige a las cosas de manera establecida, de acuerdo con el documento escrito de la norma esta se refiere a la convicción de aplicar estas normas cuando se requiera el aseguramiento de la sostenibilidad, en otras palabras lo que busca esta norma es asegurar la eficacia de las organizaciones a través de metas objetivas propuestas, debido que la norma está enlazada a la gestión de una empresa con dos componentes esenciales el primordial es hacer cumplir los principios y estándares establecidos de la contabilidad mientras que como segundo alcance está asegurar la fiabilidad de la información del primer componente, si estos dos enfoques se cumplen se logra el objetivo de la norma que es el aseguramiento de la sostenibilidad.

Esta norma tiene varios grupos de intereses entre ellos está el de gestión y desempeño los cuales se enfocan en las características no financieras las cuales son expuestas en un informe de aseguramiento, también son esquemas de verificación y certificación en temas que corresponden a sistemas de gestión medio ambiental, comercio justo. (ISO C. T., 2008)

Cabe recalcar que esta norma no es auditable pero es importante para el concepto de (RSE) debido que a nivel interno genera motivación a los trabajadores, a nivel externo mejora la relación social ayudando al crecimiento de la imagen de la empresa, debido que al aplicar esta norma en la organización está asegurando la credibilidad en los procesos de gestión, como esta

norma se enfoca en el proceso es compatible con la ISO 26000:2010. (Zorio, García, & Sierra, 2015)

2.6.4 Global Reporting Initiative (GRI)

El Modelo o Marco del Global Reporting Initiative (GRI) se lo utiliza para realiza como instrumento para el cotejo de distintas organizaciones y diversos sectores y su vinculación con las partes interesadas, en lo cual me medio de transmisión de información que adopta este medio, brinda a la ciudadanía, trabajadores y clientes una información confiable y verás respaldada por una ética profesional y valores morales correctamente delineado. Con la constante globalización del mundo, las empresas deben tener un plan de mejora continua enfocado en los niveles de calidad que espera recibir el cliente que acude a la empresa, garantizándoles la satisfacción de sus necesidades. (Bestratén, Pàmias, & CNCT, 2014)

2.6.5 El Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable (SGE21: 2008)

Al referirnos a sistemas de gestión hablamos de procesos que nos ayudan a cumplir los objetivos de una organización, entonces un sistema de gestión ética es aquella que nos lleve al cumplimiento de estos objetivos tomando en consideración los siguientes aspectos como normas de calidad, medio ambiente, prevención de peligros laborales, preocupándose por el entorno social y medioambiental. Socialmente responsable en este contexto se refiere a las tres corrientes económica, social, medioambiental.

Esta norma es considerada como el aliado número uno de la RSE debido que es auditable y en unas organizaciones exigibles. Foretica es el ente que la regula y el cual impulsa una gestión organizacional ética y una (RSE) dividida, ya que no restringe su aplicación, es decir, esta norma la puede aplicar cualquier tipo de organización sea grande o pequeña la cual requiera alcanzar una certificación. (Forética, 2017)

2.6.6 Norma SA 8000

La competencia Internacional, exige a las empresas de todo tipo a establecer nuevas estrategias que le permitan incrementar su nivel de competitividad para estar al nivel de los parámetros que exigen en cuanto a costo, producción, calidad, entre otros para de tal manera volver a la empresa un negocio altamente competitivo a nivel nacional e internacional. Es por ello que se crea la norma SA8000 se creó en el año de 1998 por un grupo internacional quien lo lideraba era el Consejo de Prioridades Económicas (CEP) y fue acreditada por la Agencia de Acreditación del Consejo de Prioridades Económicas (CEPAA). Esta norma fue creada por

Responsabilidad Social Internacional (Social Accountability International - SAI). El sistema de la norma SA} 8000 ha sido diseñado según el modelo de las normas ya establecidas ISO 9001 e ISO 14001 aplicables a Sistemas de Gestión de Calidad y de Gestión Ambiental. (Gallego, 2003)

La norma SA8000 provee los requisitos y la metodología para evaluar las condiciones en los lugares de trabajo incluyendo el trabajo infantil, la fuerza de trabajo, la seguridad y salud ocupacional, la libertad de asociación, la discriminación, las prácticas disciplinarias, el horario de trabajo, las remuneraciones y la responsabilidad de la gerencia de mantener y mejorar las condiciones de trabajo. La SA8000 es vista como la norma referente a lugares de trabajo más aplicable y auditable globalmente y puede ser auditada en instalaciones de cualquier tamaño, en cualquier ubicación geográfica y sector industrial. (Ramos & Darmas, 2010).

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Investigación

Con respecto su etimología, investigar se deriva del latín in (en) y vestigare (hallar, inquirir, indagar) por lo que en palabras más claras este significa empezar un proceso en el que intentas descubrir algo que no está comprobado.

Es por ello que mediante la investigación se puede afirmar o negar una teoría que ya está dada pero no confirmada, para esto se suelen utilizar métodos científicos lo que conduce al concepto de que mediante la investigación se puede obtener más conocimiento. (Fajardo & Carlos, 2014)

3.1.2 Clasificación de la investigación

Este análisis de caso tiene varios campos de investigación que se han aplicado los mismos que nos ayudaran a cumplir con los objetivos a continuación se detallaran la clasificación según modelos de investigación:

3.1.2.1 Investigación Comparativa

Variables cualitativas

Se enfocan en resaltar las cualidades de aquellos elementos que no se pueden medir de forma numérica. por ejemplo, el color de piel, el sexo.

Variables cuantitativas

Aquella que sus datos están dados en forma numérica, es más utilizada para probar hipótesis como por ejemplo nivel de ingresos, número de trabajadores, etc.

3.1.2.2 Según su objetivo gnoseológico:

Estudios exploratorios

Analizar un tema poco común en la sociedad, esta investigación se realiza con el fin de obtener más familiaridad con el tema desconocido.

Estudios descriptivos

Se define las preguntas basadas en la situación su herramienta más utilizada es la encuesta o cualquier herramienta que ayude a obtener un análisis sistemático de la situación. puede ofrecer la posibilidad de llevar a cabo algún nivel de predicción. (Reinosa Pulido, 2013)

3.1.2.3 Según su contexto:

Investigación de campo

Es aquella en la que el resultado de la investigación está basado en el contacto directo que tiene con el lugar donde se está realizando el estudio, para esta investigación se necesita recurrir a las personas que realmente tienen los datos. (Herrera M. , 2017)

Para nuestra investigación, la definimos como una investigación de campo, bibliográfica, documental y descriptiva. Al desarrollar el índice investigativo de este trabajo se estableció como instrumento de ayuda un diseño de encuesta, la misma que fue aceptada por el tutor de la investigación en la cual el resultado obtenido se mide mediante la escala de Likert. Dichas encuestas se realizaron a las PYMES Del Cantón Milagro, según el cálculo de la población dando una muestra 141 para ser exactos, las encuestas van dirigidas tanto para el mismo dueño como al personal administrativo de cada organización.

3.2 Población

“La población es el conglomerado humano política y jurídicamente organizado que integra el Estado como uno de sus elementos constitutivos”. (Herrera W. , 2003)

Para el presente estudio se tomó como población a las PYMES que conforman el cantón Milagro correspondientes en su totalidad al sector Privado, seleccionando las pequeñas (150) y medianas (74) empresas dándonos un total de 224 PYMES, basándonos en datos proporcionados por el Servicio de Rentas Internas sobre el número total de PYMES que están constituidas hasta la actualidad

Figura 6 Número total de PYMES del cantón Milagro

Tamaño PYMES	Contribuyentes
Grande	16
Mediana	74
Micro	19969
Pequeña	150
No declarado	1778
Total general	21987

Fuente: Servicio de Rentas Internas 2018

3.3 Muestra

(López, 2004) establece que la muestra “Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación”.

Teniendo una población Finita se utilizará la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

- ✓ **n** = Tamaño de muestra buscado
- ✓ **N**= Tamaño de la población o universo es de **224**
- ✓ **Z**= Parámetro estadístico que depende el nivel de confianza (NC), obtenido en las tablas de distribución normal, si en este caso 1,96% (si el nivel de confianza es de 95%.
- ✓ **e** = Error de estimación máximo aceptado en este caso es de 3% que (según Laura Fischer puede llegar hasta el 5%)
- ✓ **p** = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito) es de 95%
- ✓ **q** = (1-p) Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado 5%

$$n = \frac{224*(1,96*1,96) *0,95*0,05}{((0,05*0,05) *(224-1)) +((1,96*1,96) *0,05*0,05)} = 141$$

3.4 Métodos de investigación

“El abordaje investigativo se nutre de las fuentes del conocimiento a través del razonamiento deductivo o del inductivo y se operacionaliza con el uso del método, los griegos hicieron la primera contribución al desarrollo del método para descubrir la verdad”. (Dávila Newman, 2006)

3.4.1 Método Deductivo

El método deductivo es aquel que “comienza con la generación de hipótesis que guían el proceso de búsqueda de información que confirme o refute la hipótesis planteada, está dirigido por las hipótesis generadas”. (Pérez & Cruz, 2014)

3.4.2 Método Inductivo

Se establece como método inductivo “implica la determinación de las características generales de toda una población, a partir del estudio de lo específico, es decir de la muestra”. (Vargas, 2014)

Para nuestra investigación hemos utilizado el método inductivo ya que para el desarrollo analítico de la presente investigación puesto que dentro de las conclusiones a establecerse se aportará con información obtenida en el estudio de las premisas a establecerse.

3.5 Métodos de recolección de la información

3.5.1 Primaria

“En la actualidad la encuesta es una de las modalidades más utilizadas por las empresas de mercadeo y los institutos de opinión que auscultan o sondean las tendencias consumistas o las opiniones políticas de la población. ”. (Cerde, 2003)

En la presente investigación se ha utilizado el método primario ya que se ha empleado una encuesta conformada por 42 preguntas como modo de recolección de la información hemos utilizado un modo de recolección de información como lo son las encuestas para después analizar los datos y efectuar un análisis inferencial de dos hipótesis que nos permitan establecer las conclusiones de la influencia de las dimensiones de la responsabilidad social empresarial (RSE) de las PYMES del cantón Milagro enfocadas en las tres dimensiones que abarca la Responsabilidad Social Empresarial mismas que han ayudado a la detección de errores en la toma de decisiones por parte de la administración.

3.5.2 Secundaria

Se define que “La revisión bibliográfica constituye una etapa esencial en el desarrollo de un trabajo científico y académico. Implica consultar distintas fuentes de información (catálogos, bases de datos, buscadores, repositorios, etc.) y recuperar documentos en distintos formatos”. (Martín & Lafuente, 2017)

Se utilizó el método secundario porque se ha empleado la investigación bibliográfica mediante la recolección de información a través de artículos y revistas referentes a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

CAPÍTULO 4

DESARROLLO DEL TEMA

4.1 La Responsabilidad Social Empresarial en las PYMES del cantón Milagro

El estudio sobre la Responsabilidad Social Empresarial fue aplicado a las PYMES del cantón Milagro que constan en la base de datos del Servicio de Rentas Internas. Mencionar la Responsabilidad Social Empresarial evidenciar, analizar y cuantificar el alcance que ha venido teniendo con el paso de los años dentro de las actividades que desarrollan las pequeñas y medianas empresas del cantón Milagro.

La Responsabilidad Social Empresarial analiza tres dimensiones fundamentales que son la dimensión Económica, Social y Ambiental, las cuales son la clave del éxito empresarial. Aquellos que se involucran a efectuar un cambio empresarial basándose en la RSE evalúan su gestión actual y establecen las condiciones que cumple su empresa según la ley y en presenta falencia. (Cruz, Martínez, & mendoza, 2013)

Tabla 1 El número de empleados en su empresa

El número de empleados en su empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "Entre 10 a 49 trabajadores"	129	91,5	91,5	91,5
"Entre 50 a 199 trabajadores"	12	8,5	8,5	100,0
Total	141	100,0	100,0	



Gráfico 1 El número de empleados en su empresa}
Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: Se puede observar en el gráfico que del 100% de las empresas encuestadas, el porcentaje de 91.5% de la población son pequeñas y medianas empresas se consideran así ya que están "Entre 10 a 49 trabajadores" mientras que un mínimo de esta población se consideran grandes empresas por que se encuentran "Entre 50 a 199 trabajadores" lo cual indica que este trabajo va dirigido a las PYMES del Cantón Milagro.

Tabla 2 Los ingresos de su empresa son

Los ingresos de su empresa son

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "Menores a \$ 100.000"	103	73,0	73,0	73,0
"Entre \$ 100.001 y \$ 1.000.000"	38	27,0	27,0	100,0
Total	141	100,0	100,0	

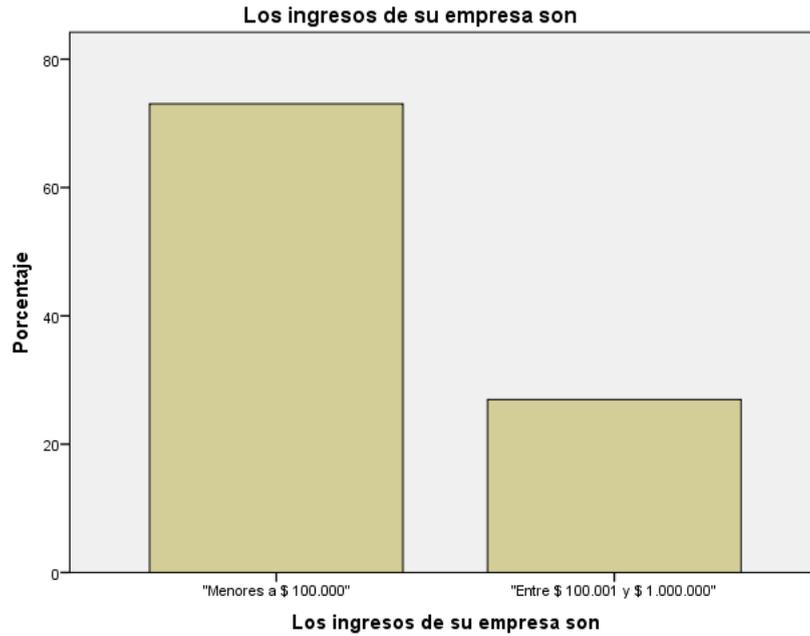


Gráfico 2 Los ingresos de su empresa son
Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: se puede observar en el grafico que del 100% de las empresas encuestadas, el porcentaje de 73% de las pymes tiene ingresos menores a \$100.000, mientras el 27 de las empresas encuestadas tiene ingresos entre \$100.001 a \$1.000.00, lo cual indica que nuestro análisis se da mediante las empresas pequeñas y medianas

Tabla 3 Estamos a favor de la contratación de personas en riesgo de exclusión social

Estamos a favor de la contratación de personas en riesgo de exclusión social

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "Totalmente en desacuerdo "	6	4,3	4,3	4,3
"En desacuerdo"	8	5,7	5,7	9,9
"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	21	14,9	14,9	24,8
"De acuerdo"	50	35,5	35,5	60,3
"Totalmente de acuerdo"	56	39,7	39,7	100,0
Total	141	100,0	100,0	

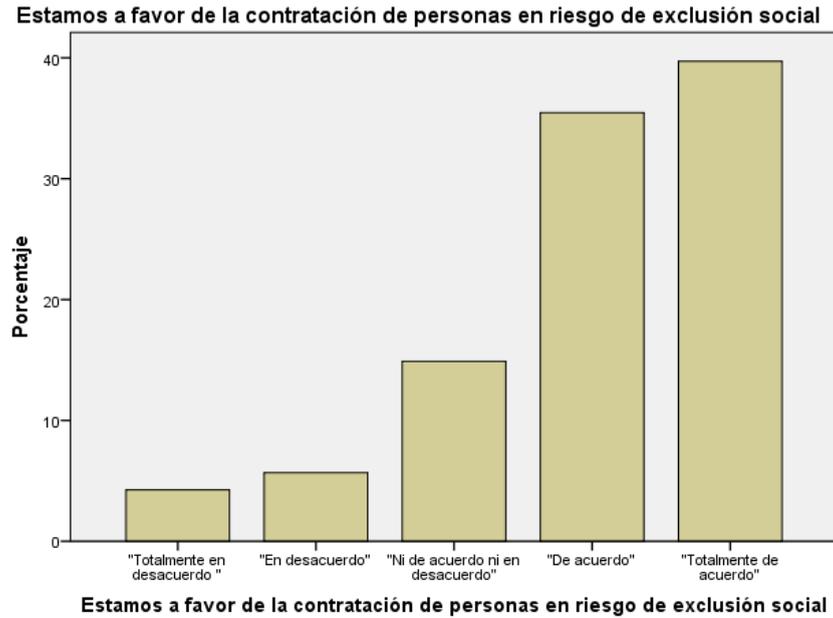


Gráfico 3 Estamos a favor de la contratación de personas en riesgo de exclusión social

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: Se puede apreciar en el grafico que en su mayoría con un 39.7% las personas están “totalmente de acuerdo” con la contratación de personas en riesgo de exclusión social mientras que el 35.5% está de acuerdo, y al 14.9% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", un pequeño porcentaje está “Totalmente en desacuerdo ”.

Tabla 4 Valoramos la contribución de las personas discapacitadas al mundo empresarial

Valoramos la contribución de las personas discapacitadas al mundo empresarial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "Totalmente en desacuerdo "	2	1,4	1,4	1,4
"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	18	12,8	12,8	14,2
"De acuerdo"	48	34,0	34,0	48,2
"Totalmente de acuerdo"	73	51,8	51,8	100,0
Total	141	100,0	100,0	



Gráfico 4 Valoramos la contribución de las personas discapacitadas al mundo empresarial
Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: En base a la encuesta realizada el 51.8% está "Totalmente de acuerdo" mientras que el 1.4% está "Totalmente en desacuerdo" siguiendo con la escala de medición, el 34% está "De acuerdo", mientras que el 12.8% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", según el análisis de esta grafico la población encuestada está interesada en la contribución de las personas discapacitadas al mundo empresarial.

Tabla 5 Nos preocupamos por mejorar la calidad de vida de los empleados

Nos preocupamos por mejorar la calidad de vida de los empleados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "Totalmente en desacuerdo "	6	4,3	4,3	4,3
"En desacuerdo"	5	3,5	3,5	7,8
"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	15	10,6	10,6	18,4
"De acuerdo"	49	34,8	34,8	53,2
"Totalmente de acuerdo"	66	46,8	46,8	100,0
Total	141	100,0	100,0	

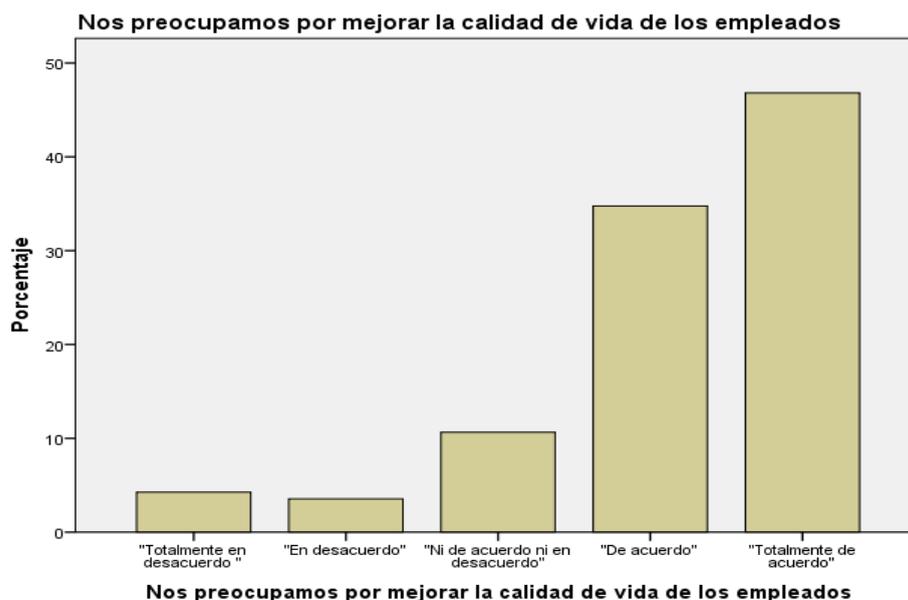


Gráfico 5 Nos preocupamos por mejorar la calidad de vida de los empleados
Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: según los datos recogido de la encuesta en la que se refiere a si los empleadores se preocupan por mejorar la calidad de vida de los empleados en una medida extremista el 3.5% y el 4.3% de la población dice que está "En desacuerdo" y "Totalmente en desacuerdo" respectivamente mientras que el 45.8% y 34.8% está Totalmente de acuerdo" y "De acuerdo" en cuanto el 10.6% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" es indiferente respecto al tema.

Tabla 6 Pagamos salarios por encima de la media del sector

Pagamos salarios por encima de la media del sector		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Totalmente en desacuerdo "	9	6,4	6,4	6,4
	"En desacuerdo"	19	13,5	13,5	19,9
	"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	33	23,4	23,4	43,3
	"De acuerdo"	42	29,8	29,8	73,0
	"Totalmente de acuerdo"	38	27,0	27,0	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

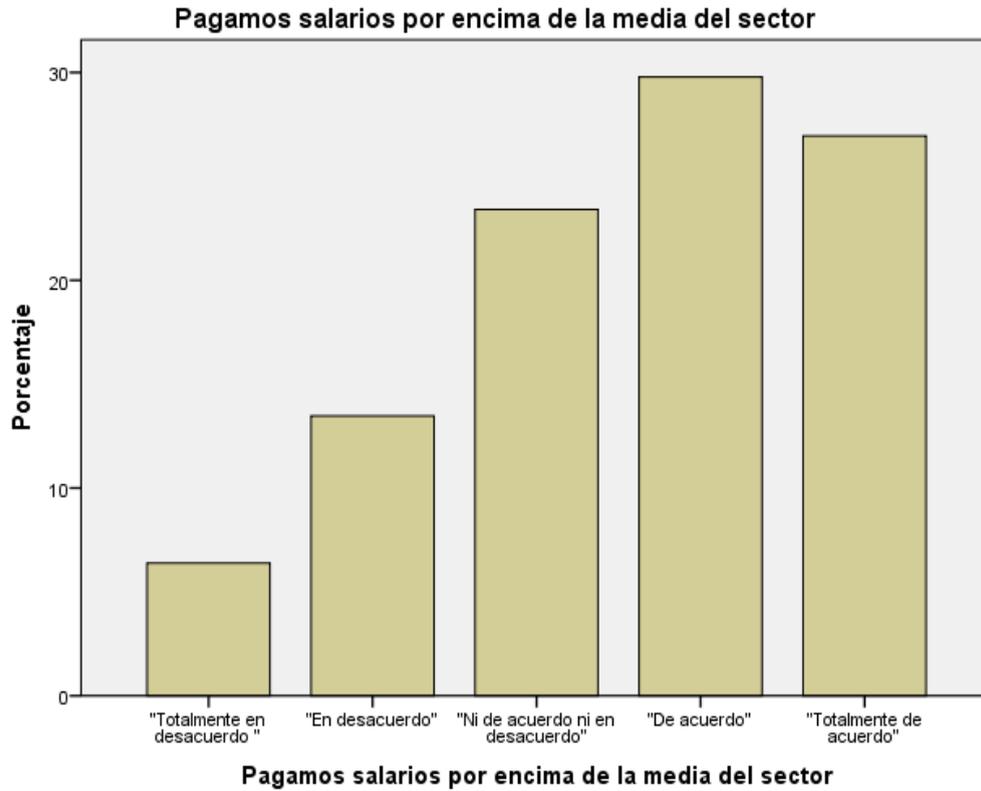


Gráfico 6 Pagamos salarios por encima de la media del sector

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: De los resultados arrojados según las pymes el 29.8%, 27% y 23.4% de la población están "Totalmente de acuerdo" "De acuerdo" "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" respectivamente, mientras que una minoría de 6.4% está "Totalmente en desacuerdo", lo cual indica que la mayoría de las empresas retribuyen su salario de acuerdo con la productividad de la empresa.

Tabla 7 El salario de los empleados está relacionado con las competencias y sus rendimientos

El salario de los empleados está relacionado con las competencias y sus rendimientos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "Totalmente en desacuerdo "	3	2,1	2,1	2,1
"En desacuerdo"	8	5,7	5,7	7,8
"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	21	14,9	14,9	22,7
"De acuerdo"	61	43,3	43,3	66,0
"Totalmente de acuerdo"	48	34,0	34,0	100,0
Total	141	100,0	100,0	

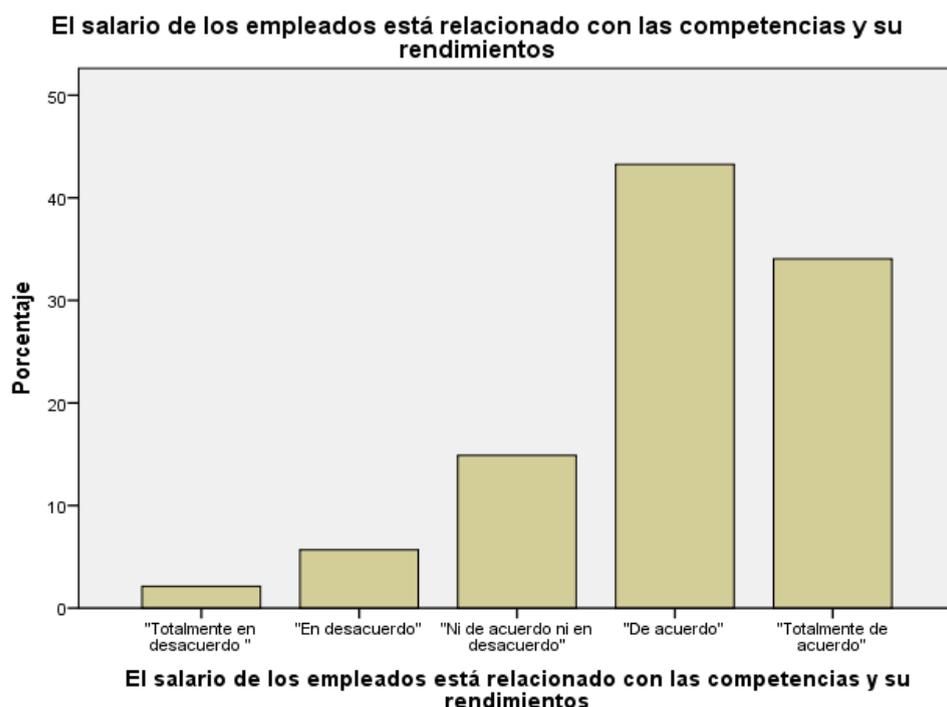


Gráfico 7 El salario de los empleados está relacionado con las competencias y sus rendimientos

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: Los resultados arrojados mediante encuesta indica que el 43.3% de las pymes paga a los empleados según su desempeño en el negocio, debido que la mayoría de la población encuestada son empresas de producción, mientras que el 2.1%, 5.7% y el 14.9% están "Totalmente en desacuerdo ", "En desacuerdo", "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" respectivamente, lo cual indica que se les paga a los trabajadores de acuerdo a su rendimiento.

Tabla 8 Tenemos niveles de salud y seguridad laboral más allá de los mínimos legales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Totalmente en desacuerdo "	11	7,8	7,8	7,8
	"En desacuerdo"	58	41,1	41,1	48,9
	"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	51	36,2	36,2	85,1
	"De acuerdo"	9	6,4	6,4	91,5
	"Totalmente de acuerdo"	12	8,5	8,5	100,0
	Total	141	100,0	100,0	



Gráfico 8 Tenemos niveles de salud y seguridad laboral más allá de los mínimos legales
Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

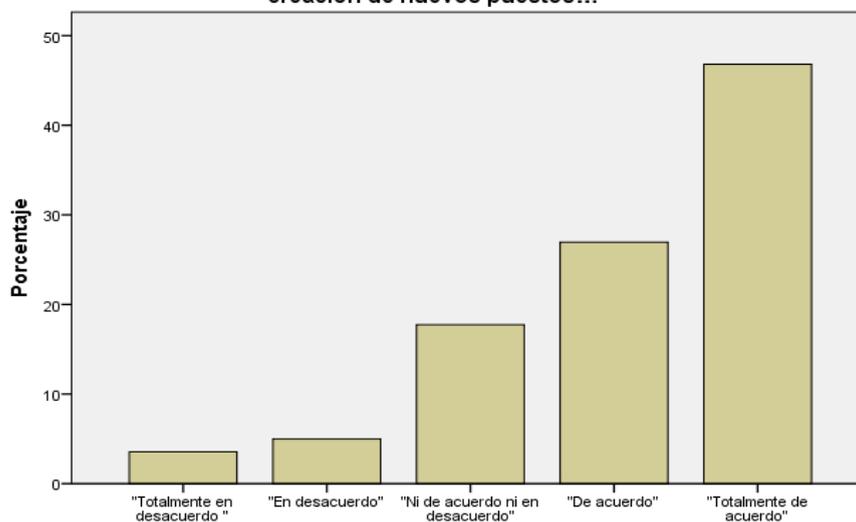
Análisis: El 41.1% de los encuestados está "En desacuerdo" seguido por un 36.2% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" mientras que los porcentajes más bajos se encuentran entre 6.4% – 8.5% y 7.8% según su valoración "De acuerdo", "Totalmente de acuerdo" y "Totalmente en desacuerdo", lo cual se puede interpretar que las organizaciones encuestadas solo pueden cumplir con niveles de salud según los mínimos legales establecidos.

Tabla 9 Estamos comprometidos con la creación de empleo (aceptación de becarios, creación de nuevos puestos...

**Estamos comprometidos con la creación de empleo (aceptación de becarios,
creación de nuevos puestos...**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "Totalmente en desacuerdo "	5	3,5	3,5	3,5
"En desacuerdo"	7	5,0	5,0	8,5
"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	25	17,7	17,7	26,2
"De acuerdo"	38	27,0	27,0	53,2
"Totalmente de acuerdo"	66	46,8	46,8	100,0
Total	141	100,0	100,0	

**Estamos comprometidos con la creación de empleo (aceptación de becarios,
creación de nuevos puestos...**



**Estamos comprometidos con la creación de empleo (aceptación de becarios,
creación de nuevos puestos...**

*Gráfico 9 Estamos comprometidos con la creación de empleo (aceptación de becarios,
creación de nuevos puestos...*

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: En esta imagen refleja que el 46.8% de la población está "Totalmente de acuerdo" con la creación de empleo (aceptación de becarios, creación de nuevos puestos mientras que el 3.5%, 5% según su medida están "Totalmente en desacuerdo", "En desacuerdo", mientras

que un punto intermedio esta 17.7%, esto significa que en su mayoría las pymes están de acuerdo con la creación de empleo, bajo diferente punto de vista.

Tabla 10 Fomentamos la formación y el desarrollo profesional de los empleados

Fomentamos la formación y el desarrollo profesional de los empleados		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Totalmente en desacuerdo "	5	3,5	3,5	3,5
	"En desacuerdo"	12	8,5	8,5	12,1
	"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	22	15,6	15,6	27,7
	"De acuerdo"	59	41,8	41,8	69,5
	"Totalmente de acuerdo"	43	30,5	30,5	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

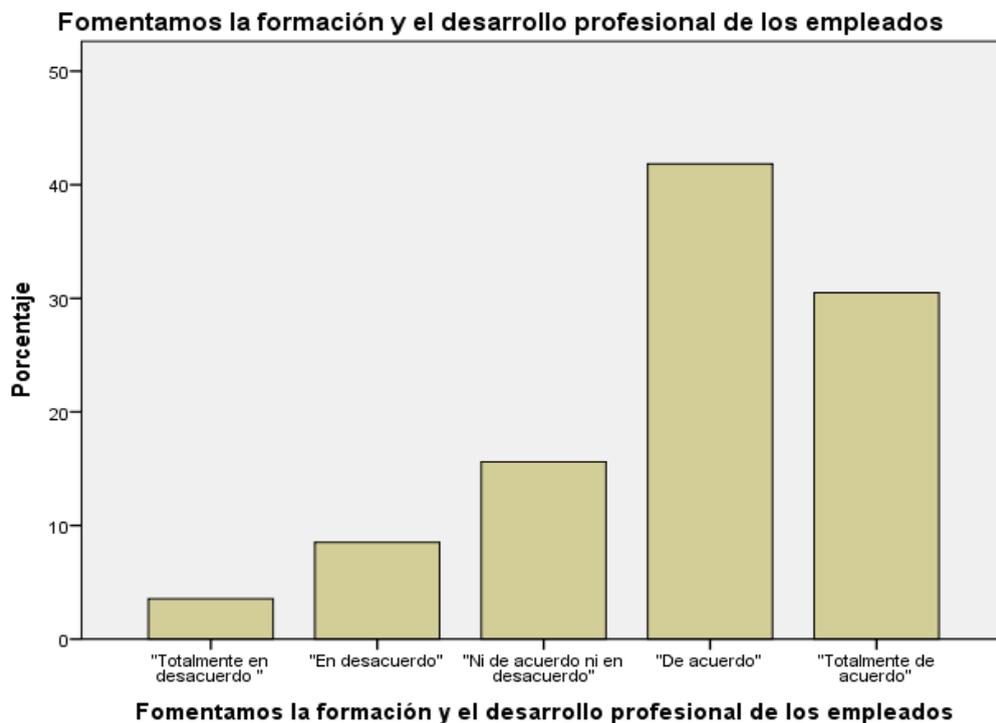


Gráfico 10 Fomentamos la formación y el desarrollo profesional de los empleados

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: Cómo podemos observar en el grafico acerca de la fomentación y la formación en el desarrollo profesional de los empleados en un nivel de poca importancia se encuentra el 3.5%, 8.5% según la medida "Totalmente en desacuerdo ", "En desacuerdo" respectivamente

mientras que el 41.8% está "De acuerdo" con el desarrollo profesional de sus trabajadores lo cual es muy importante en el ámbito social.

Tabla 11 Tenemos políticas de flexibilidad laboral que permiten conciliar la vida laboral con la vida personal

Tenemos políticas de flexibilidad laboral que permiten conciliar la vida laboral con la vida personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "Totalmente en desacuerdo "	13	9,2	9,2	9,2
"En desacuerdo"	22	15,6	15,6	24,8
"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	34	24,1	24,1	48,9
"De acuerdo"	44	31,2	31,2	80,1
"Totalmente de acuerdo"	28	19,9	19,9	100,0
Total	141	100,0	100,0	

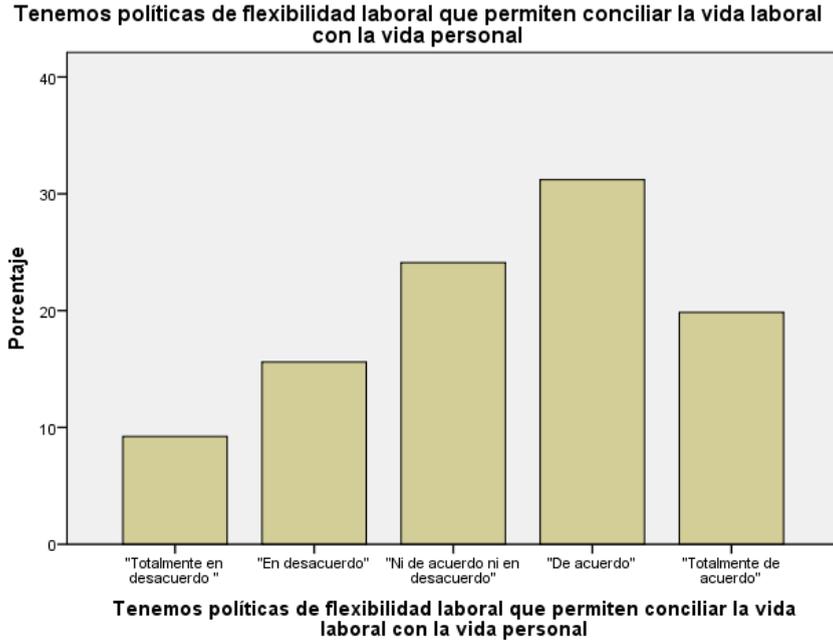


Gráfico 11 Tenemos políticas de flexibilidad laboral que permiten conciliar la vida laboral con la vida personal

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: Cómo observamos en la encuesta realizada la flexibilidad laboral en las pymes está en un 31.2% de aceptación "De acuerdo", y siguiendo con la medida sigue el 24.1% y 19.9% mientras que el 9.2% está "Totalmente en desacuerdo" con respecto a conciliar con la vida laboral y personal de los trabajadores.

Tabla 12 Consideramos las propuestas de los empleados en las decisiones de gestión de la empresa

Consideramos las propuestas de los empleados en las decisiones de gestión de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "Totalmente en desacuerdo "	3	2,1	2,1	2,1
"En desacuerdo"	2	1,4	1,4	3,5
"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	26	18,4	18,4	22,0

"De acuerdo"	54	38,3	38,3	60,3
"Totalmente de acuerdo"	56	39,7	39,7	100,0
Total	141	100,0	100,0	

Consideramos las propuestas de los empleados en las decisiones de gestión de la empresa

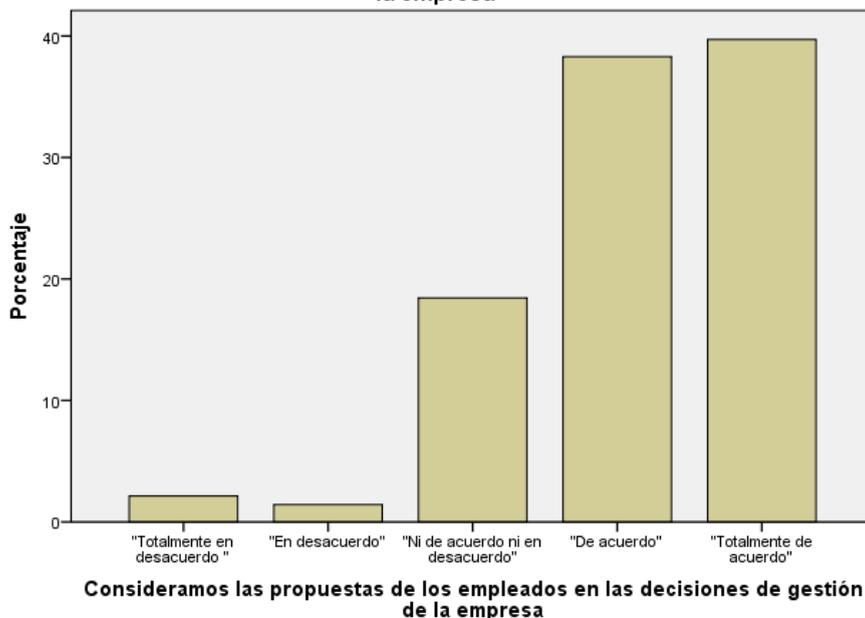


Gráfico 12 Consideramos las propuestas de los empleados en las decisiones de gestión de la empresa

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: En esta encuesta acerca de la valoración de las opiniones de los empleados hacia la toma de decisiones hay un resultado positivo en el cual la mayoría con un 39.7%, y 38.3% están "Totalmente de acuerdo", "De acuerdo", respectivamente mientras que los porcentajes minoritarios como lo son 18.4%, 2.1% y 1.4% están en "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", "Totalmente en desacuerdo ", "En desacuerdo" esto quiere decir que hay una aceptación razonable hacia esta pregunta.

Tabla 13 Existe igualdad de oportunidades para todos los empleados

Existe igualdad de oportunidades para todos los empleados				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "Totalmente en desacuerdo "	2	1,4	1,4	1,4
"En desacuerdo"	4	2,8	2,8	4,3
"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	11	7,8	7,8	12,1

"De acuerdo"	44	31,2	31,2	43,3
"Totalmente de acuerdo"	80	56,7	56,7	100,0
Total	141	100,0	100,0	

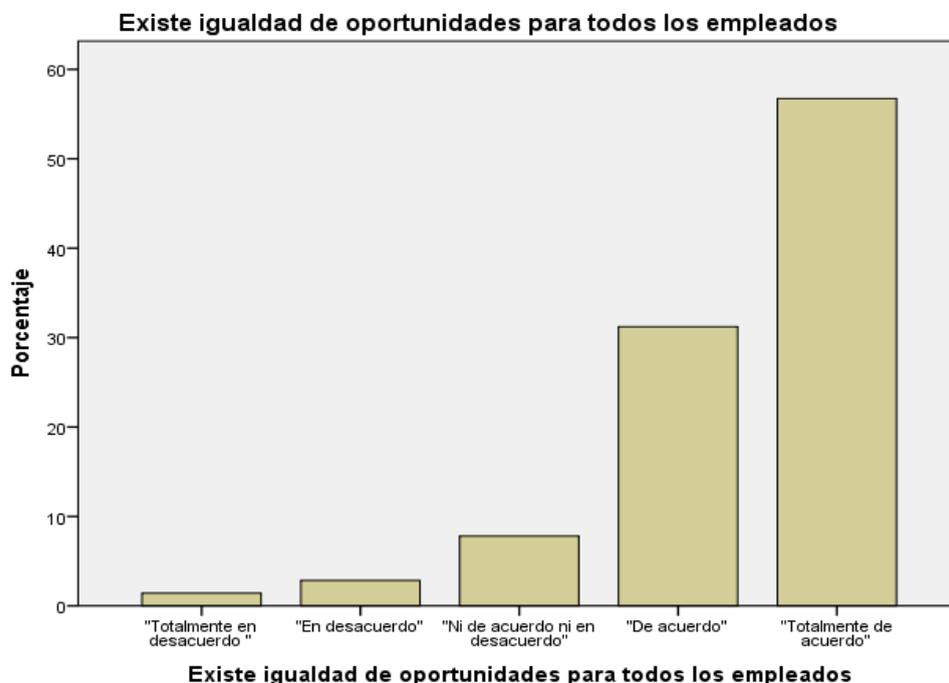


Gráfico 13 Existe igualdad de oportunidades para todos los empleados
Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: La apreciación del gráfico indica que más de la mitad de la población acepta que existe la igualdad de oportunidad para todos los empleados según la escala de media el nivel de importancia es la siguiente 56.7% está "Totalmente de acuerdo", el 31.2% "De acuerdo", el 7.8% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", mientras que el 2.8% y el 1.4% se encuentran en la medición de "En desacuerdo" y "Totalmente en desacuerdo".

Tabla 14 Participamos en proyectos sociales destinados a la comunidad

Participamos en proyectos sociales destinados a la comunidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Totalmente en desacuerdo "	21	14,9	14,9	14,9
	"En desacuerdo"	28	19,9	19,9	34,8
	"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	37	26,2	26,2	61,0
	"De acuerdo"	28	19,9	19,9	80,9

"Totalmente de acuerdo"	27	19,1	19,1	100,0
Total	141	100,0	100,0	

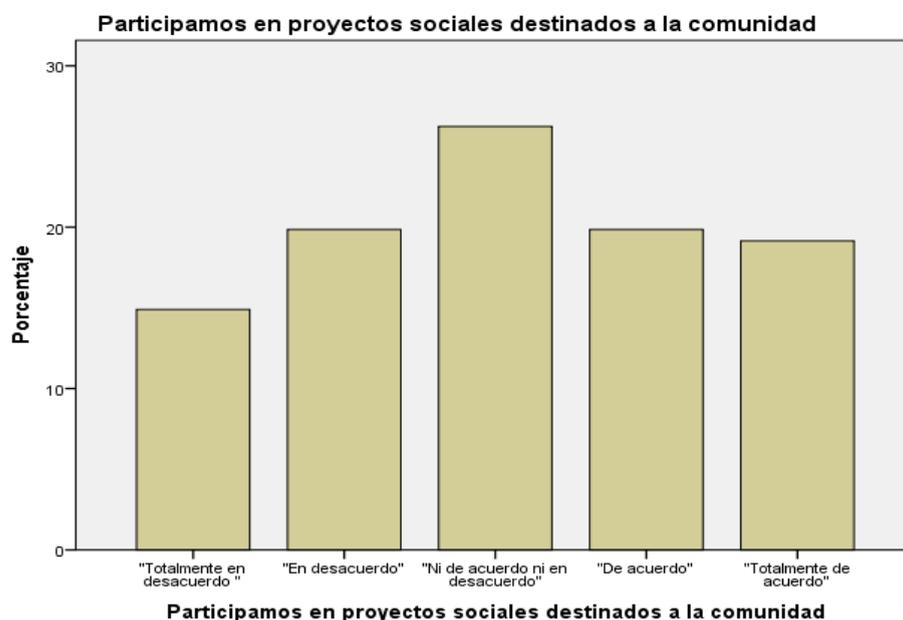


Gráfico 14 Participamos en proyectos sociales destinados a la comunidad

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: Según los datos obtenidos mediante la encuesta un 26.2%, 19.9% tienen una media de importancia valorada en "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", "En desacuerdo", "De acuerdo" dando como resultado que la población es indiferente ante la participación de proyectos sociales, de tal manera que el 19.1% de la población está "Totalmente de acuerdo".

Tabla 15 Animamos a los empleados a participar en actividades de voluntariado o en colaboración con ONG

Animamos a los empleados a participar en actividades de voluntariado o en colaboración con ONG

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "Totalmente en desacuerdo "	28	19,9	19,9	19,9
"En desacuerdo"	25	17,7	17,7	37,6
"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	46	32,6	32,6	70,2
"De acuerdo"	32	22,7	22,7	92,9
"Totalmente de acuerdo"	10	7,1	7,1	100,0
Total	141	100,0	100,0	

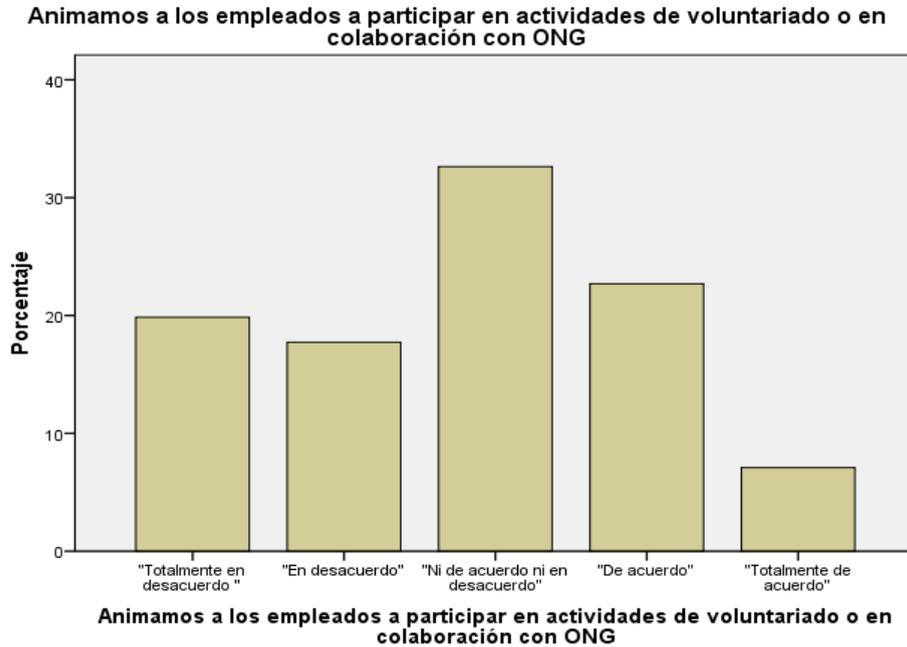


Gráfico 15 Animamos a los empleados a participar en actividades de voluntariado o en colaboración con ONG

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: Es evidente que la mayor parte de encuestados se encuentran en la medición de "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" con un 32.6%, y Según los datos obtenidos el 22.7%, 19.9% y el 17.7% se encuentran en "De acuerdo", "Totalmente en desacuerdo" según su medida mientras que la menos parte que es el 7.1% está "Totalmente de acuerdo" en la animación de los empleados en diversas actividades con la ONG.

Tabla 16 Los mecanismos de diálogo con los empleados son dinámicos

Los mecanismos de diálogo con los empleados son dinámicos		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Totalmente en desacuerdo "	6	4,3	4,3	4,3
	"En desacuerdo"	11	7,8	7,8	12,1
	"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	20	14,2	14,2	26,2
	"De acuerdo"	39	27,7	27,7	53,9
	"Totalmente de acuerdo"	65	46,1	46,1	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

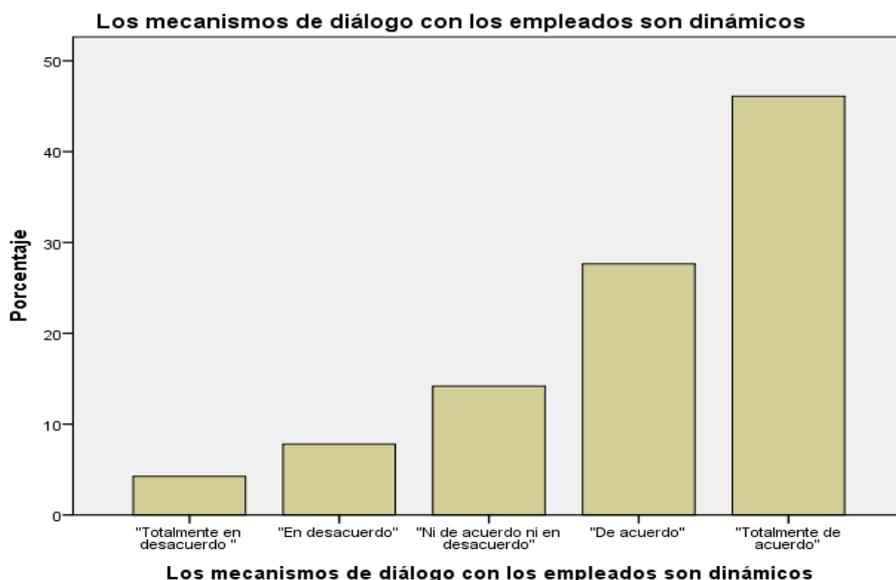


Gráfico 16 Los mecanismos de diálogo con los empleados son dinámicos

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: En el gráfico se puede observar que hay una respuesta favorable en cuanto a el mecanismo de dialogo de los empleados debido que el 46.1% está "Totalmente de acuerdo" y el 27.7% "De acuerdo", por otra parte, solo el 4.3% opina que está "Totalmente en desacuerdo" esto indica que la comunicación dentro de la organización es buena.

Tabla 17 Somos conscientes de la importancia de contar con planes de pensiones para los empleados

Somos conscientes de la importancia de contar con planes de pensiones para los empleados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "Totalmente en desacuerdo "	5	3,5	3,5	3,5
"En desacuerdo"	5	3,5	3,5	7,1
"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	31	22,0	22,0	29,1
"De acuerdo"	47	33,3	33,3	62,4
"Totalmente de acuerdo"	53	37,6	37,6	100,0
Total	141	100,0	100,0	

Somos conscientes de la importancia de contar con planes de pensiones para los empleados

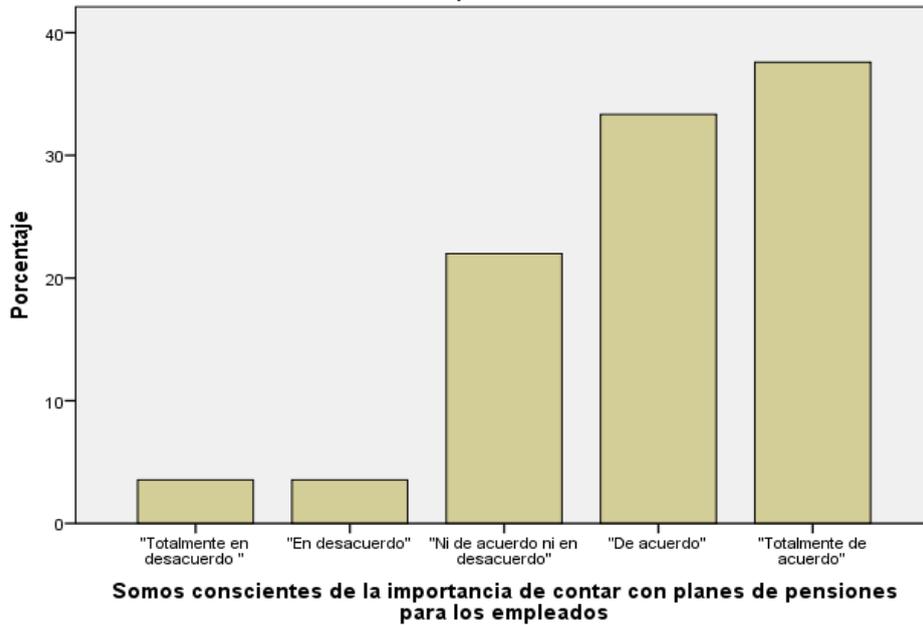


Gráfico 17 Los mecanismos de diálogo con los empleados son dinámicos

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: del total de los encuestados el 37.6% está "Totalmente de acuerdo" mientras que el 33% solo "De acuerdo", y el 22% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" esto quiere decir que en su mayoría las PYMES se preocupan con planes de pensiones para los empleados mientras que solo el 3.5% está "Totalmente en desacuerdo" es decir un porcentaje mínimo no está de acuerdo.

Tabla 18 Nos preocupamos por proporcionar productos y/o servicios de alta calidad a nuestros clientes

Nos preocupamos por proporcionar productos y/o servicios de alta calidad a nuestros clientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	12	8,5	8,5	8,5
"De acuerdo"	35	24,8	24,8	33,3
"Totalmente de acuerdo"	94	66,7	66,7	100,0
Total	141	100,0	100,0	

Nos preocupamos por proporcionar productos y/o servicios de alta calidad a nuestros clientes

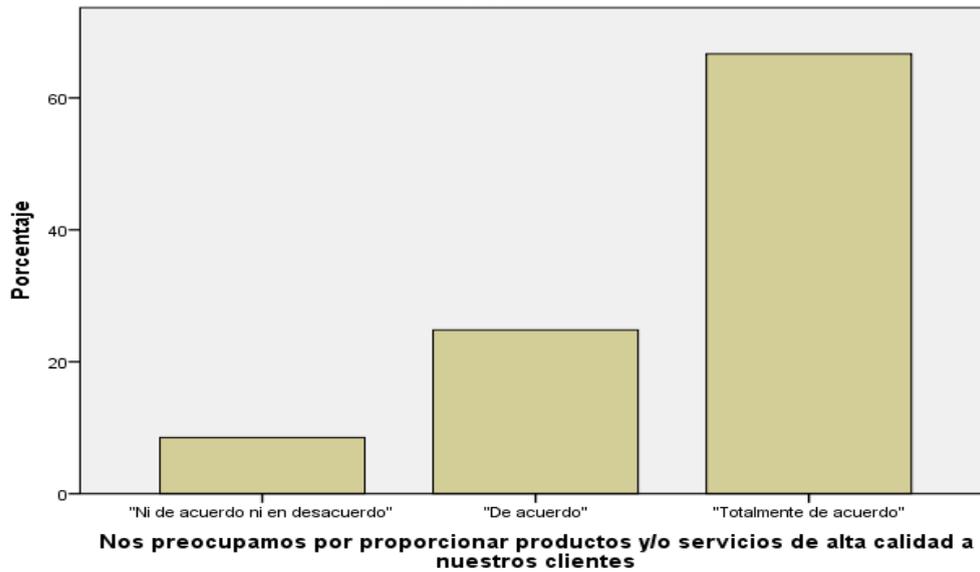


Gráfico 18 Nos preocupamos por proporcionar productos y/o servicios de alta calidad a nuestros clientes

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Fuente: PYMES del cantón Milagro

Análisis: Del total de los encuestados el 66.7% está "Totalmente de acuerdo" mientras que el 24.8% solo "De acuerdo", y el 8.5% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" lo cual da a entender que las PYMES se preocupan por brindar productos de alta calidad ya que en la medida de valoración todos los resultados fueron a partir de un rango favorable, debido que nadie marco que está "Totalmente en desacuerdo"

Tabla 19 Nuestros productos y/o servicios cumplen con los estándares nacionales e internacionales de calidad

Nuestros productos y/o servicios cumplen con los estándares nacionales e internacionales de calidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "En desacuerdo"	3	2,1	2,1	2,1
"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	28	19,9	19,9	22,0
"De acuerdo"	48	34,0	34,0	56,0
"Totalmente de acuerdo"	62	44,0	44,0	100,0
Total	141	100,0	100,0	

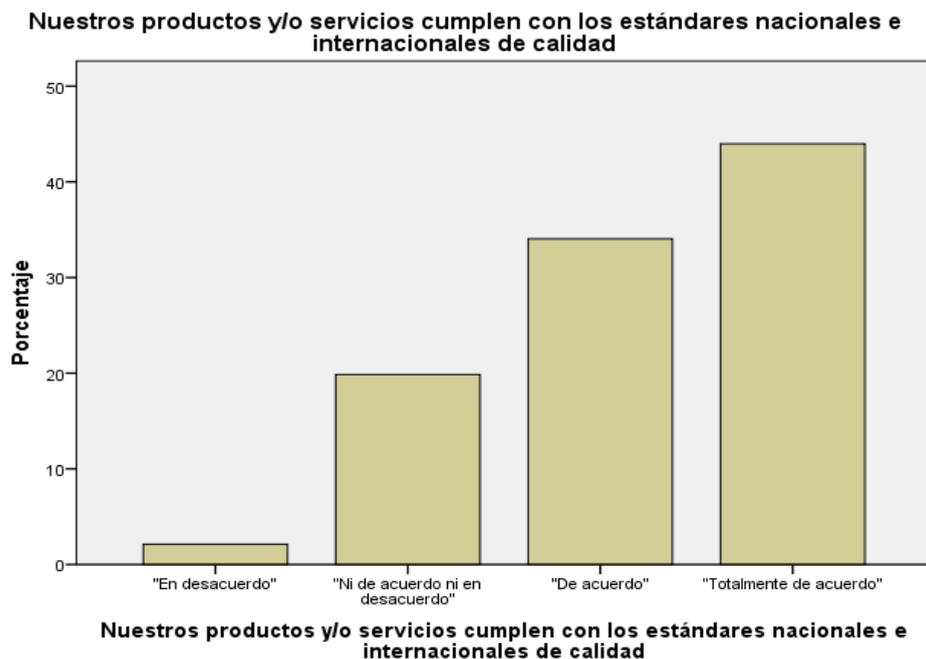


Gráfico 19 Nuestros productos y/o servicios cumplen con los estándares nacionales e internacionales de calidad

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: Notablemente en el gráfico se puede observar que el 44% del total de los encuestados está "Totalmente de acuerdo" mientras que el 34% solo "De acuerdo", y el 19.9% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" dejando solo el 2.1% en "En desacuerdo" es decir las PYMES del Cantón Milagro si se rigen por los estándares nacionales e internacionales de la calidad, según los resultados de esta encuesta.

Tabla 20 Nos distinguimos por mantener los mejores niveles de precios en relación con la calidad ofrecida

Nos distinguimos por mantener los mejores niveles de precios en relación con la calidad ofrecida

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "En desacuerdo"	1	,7	,7	,7
"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	8	5,7	5,7	6,4
"De acuerdo"	35	24,8	24,8	31,2
"Totalmente de acuerdo"	97	68,8	68,8	100,0
Total	141	100,0	100,0	

Nos distinguimos por mantener los mejores niveles de precios en relación con la calidad ofrecida

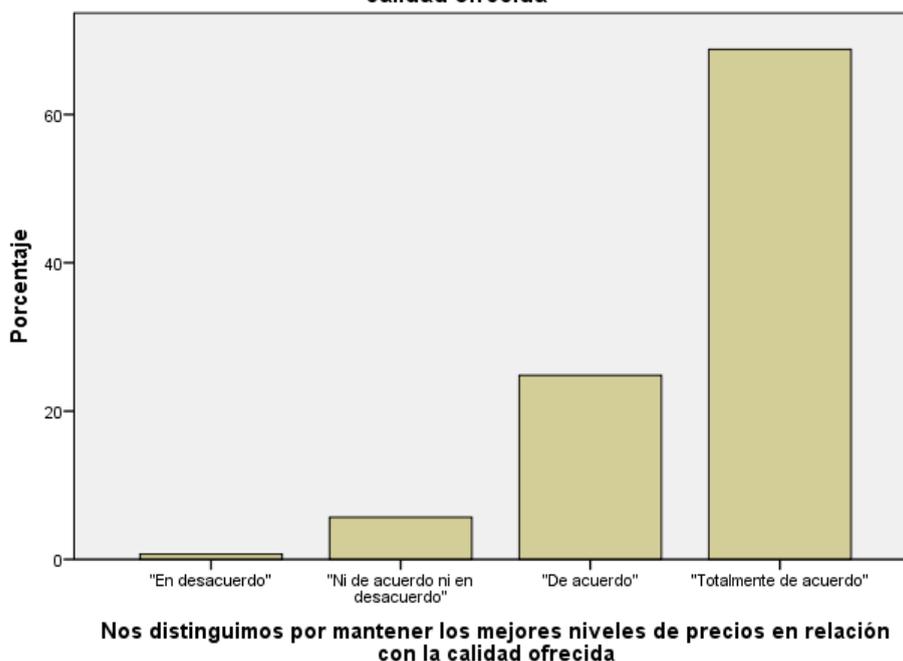


Gráfico 20 Nos distinguimos por mantener los mejores niveles de precios en relación con la calidad ofrecida

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: Gráficamente más de la mitad de la población el 68.8% para ser exacto manifiesta que está "Totalmente de acuerdo" mientras que el 24.8% solo "De acuerdo", y un porcentaje mínimo del 0.7% "En desacuerdo" es decir las PYMES el Cantón Milagro se distinguen por ofertar el precio de un producto de acuerdo con su calidad.

Tabla 21 La garantía de nuestros productos y/o servicios es más amplia que la de la media del mercado

La garantía de nuestros productos y/o servicios es más amplia que la de la media del mercado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	10	7,1	7,1	7,1
"De acuerdo"	37	26,2	26,2	33,3
"Totalmente de acuerdo"	94	66,7	66,7	100,0
Total	141	100,0	100,0	

La garantía de nuestros productos y/o servicios es más amplia que la de la media del mercado

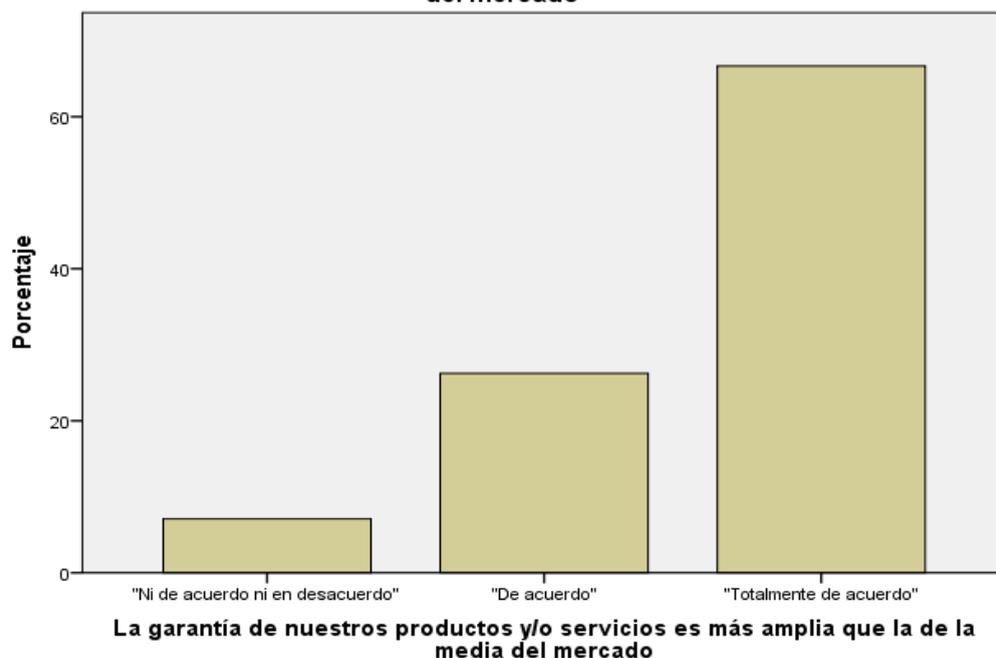


Gráfico 21 La garantía de nuestros productos y/o servicios es más amplia que la de la media del mercado

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: Se preguntó acerca de la garantía de los productos según la medida de mercado y la respuesta fue favorable debido que el 66.7% más de la mitad de la población opina que está "Totalmente de acuerdo" mientras que el 26.2% solo "De acuerdo", y un porcentaje mínimo del 7.1% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" lo cual indica que la garantía ofrecida es más alta que la de la medida de mercado.

Tabla 22 Proporcionamos a los clientes información completa y precisa sobre nuestros productos y/o servicios

Proporcionamos a los clientes información completa y precisa sobre nuestros productos y/o servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	6	4,3	4,3	4,3
"De acuerdo"	40	28,4	28,4	32,6
"Totalmente de acuerdo"	95	67,4	67,4	100,0
Total	141	100,0	100,0	

Proporcionamos a los clientes información completa y precisa sobre nuestros productos y/o servicios

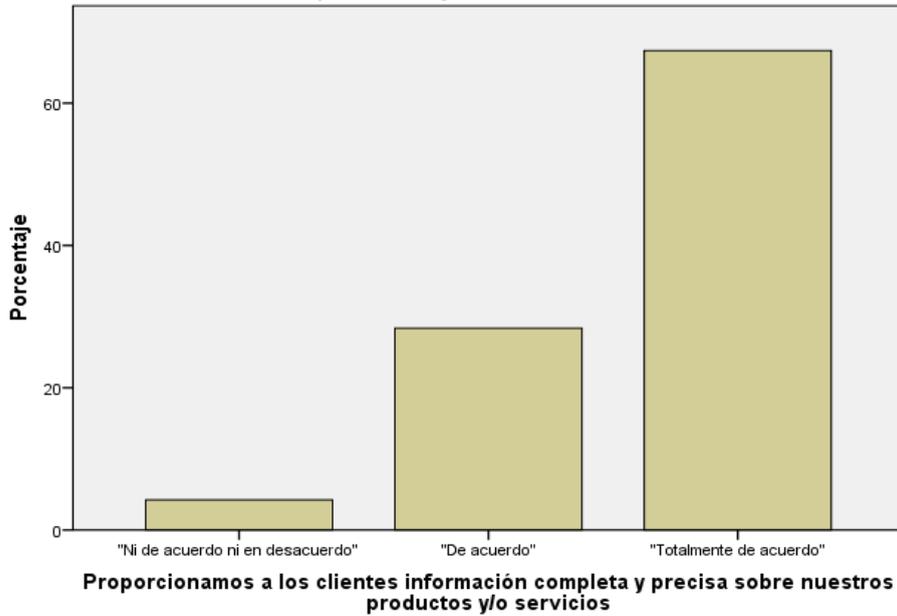


Gráfico 22 Proporcionamos a los clientes información completa y precisa sobre nuestros productos y/o servicios

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: Según el resultado obtenido el 67.4% está "Totalmente de acuerdo" mientras que el 28.4% solo "De acuerdo", y un porcentaje mínimo del 4.3% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" esto quiere decir que se brinda la información requerida de cada producto y servicio ofrecido por las PYMES. El grafico muestra que la mayoría de la población encuestada responde favorablemente hacia esta pregunta.

Tabla 23 El respeto a los derechos de los consumidores es un eje prioritario de nuestra gestión

El respeto a los derechos de los consumidores es un eje prioritario de nuestra gestión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "En desacuerdo"	1	,7	,7	,7
"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	8	5,7	5,7	6,4
"De acuerdo"	42	29,8	29,8	36,2
"Totalmente de acuerdo"	90	63,8	63,8	100,0
Total	141	100,0	100,0	

El respeto a los derechos de los consumidores es un eje prioritario de nuestra gestión

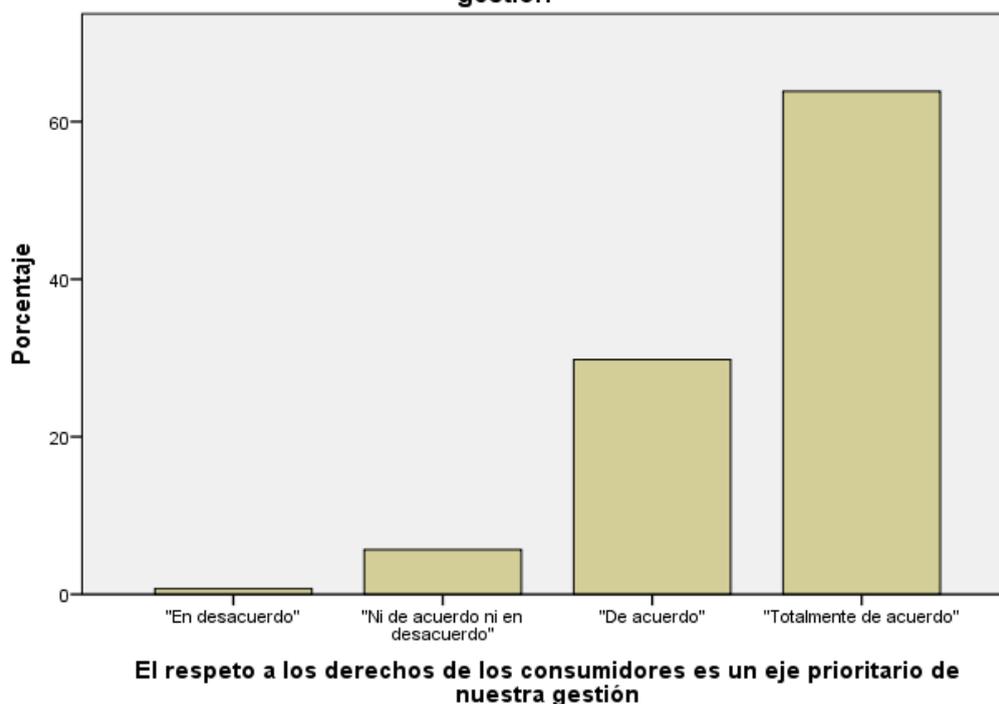


Gráfico 23 El respeto a los derechos de los consumidores es un eje prioritario de nuestra gestión

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: Según el 100% de los encuestados un total del 63.8% y el 29.8% está "Totalmente de acuerdo" y "De acuerdo", con la opinión de que el respeto a los derechos de los consumidores es un eje prioritario de nuestra gestión, mientras que existe un mínimo del 0.7% que está "En desacuerdo" y a un 5.7% le es indiferente este tema "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", lo cual quiere decir que la mayoría de la población considera a los consumidores como un eje prioritario para la gestión empresarial.

Tabla 24 Nos esforzamos por potenciar relaciones estables, de colaboración y beneficio mutuos con nuestros proveedores

Nos esforzamos por potenciar relaciones estables, de colaboración y beneficio mutuos con nuestros proveedores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "Totalmente en desacuerdo "	1	,7	,7	,7
"En desacuerdo"	1	,7	,7	1,4
"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	11	7,8	7,8	9,2
"De acuerdo"	40	28,4	28,4	37,6
"Totalmente de acuerdo"	88	62,4	62,4	100,0
Total	141	100,0	100,0	

Nos esforzamos por potenciar relaciones estables, de colaboración y beneficio mutuos con nuestros proveedores

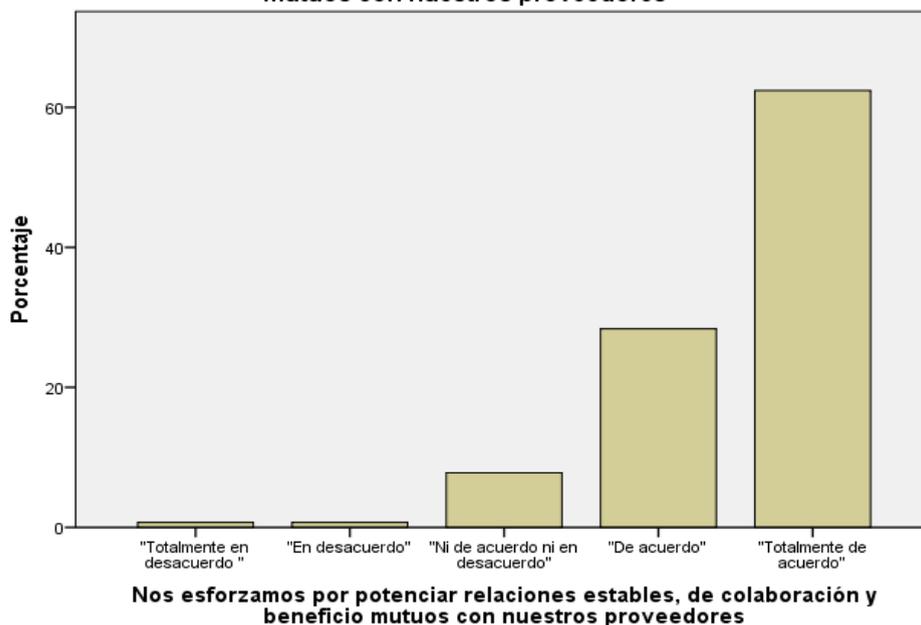


Gráfico 24 Nos esforzamos por potenciar relaciones estables, de colaboración y beneficio mutuos con nuestros proveedores

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: En el ámbito de negocios es importante saber mantener las relaciones laborales y mediante esta pregunta se evidencia que el 62.4% está "Totalmente de acuerdo" y el 28.4% "De acuerdo", estos dos forman la mayoría de la población que indica la aceptación a relaciones estables para obtener beneficios mutuos con proveedores, mientras que el 0.7% y el

7.8% está "Totalmente de en desacuerdo", y "En desacuerdo " respectivamente, es decir no aceptan relaciones más allá de las establecidas.

Tabla 25 Somos conscientes de la importancia de incorporar compras responsables (es decir, preferimos proveedores responsables)

Somos conscientes de la importancia de incorporar compras responsables (es decir, preferimos proveedores responsables)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	6	4,3	4,3	4,3
"De acuerdo"	38	27,0	27,0	31,2
"Totalmente de acuerdo"	97	68,8	68,8	100,0
Total	141	100,0	100,0	

Somos conscientes de la importancia de incorporar compras responsables (es decir, preferimos proveedores responsables)

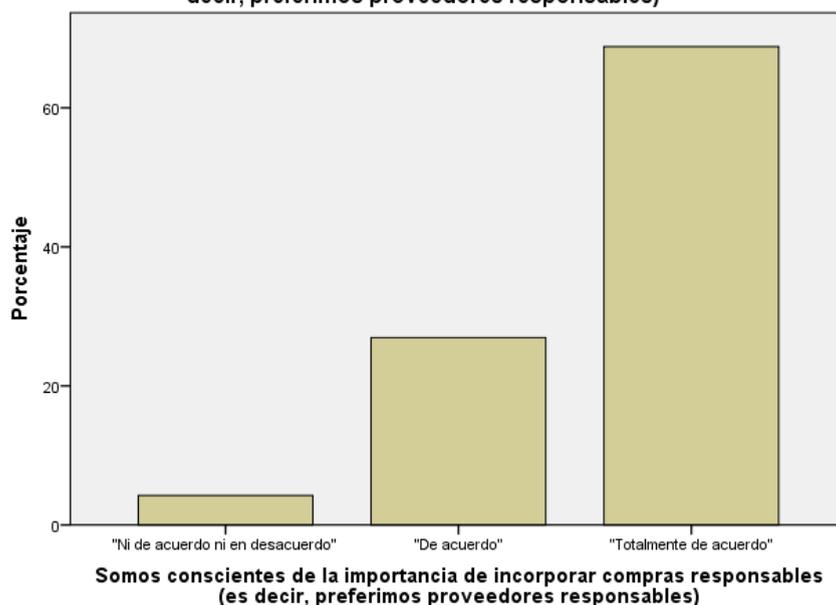


Gráfico 25 Somos conscientes de la importancia de incorporar compras responsables (es decir, preferimos proveedores responsables)

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: Entre la población encuestada se encontró un 68.8%, 27% que están “Totalmente de acuerdo” y “De acuerdo”, mientras que en un extremo se encuentra el 4.3% que se muestra

indiferente con la valoración de "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", esto indica que se considera mucho al momento de realizar la adquisición de material a los proveedores responsables.

Tabla 26 Fomentamos las relaciones comerciales con empresas de la región

Fomentamos las relaciones comerciales con empresas de la región		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Totalmente en desacuerdo "	6	4,3	4,3	4,3
	"En desacuerdo"	15	10,6	10,6	14,9
	"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	31	22,0	22,0	36,9
	"De acuerdo"	48	34,0	34,0	70,9
	"Totalmente de acuerdo"	41	29,1	29,1	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

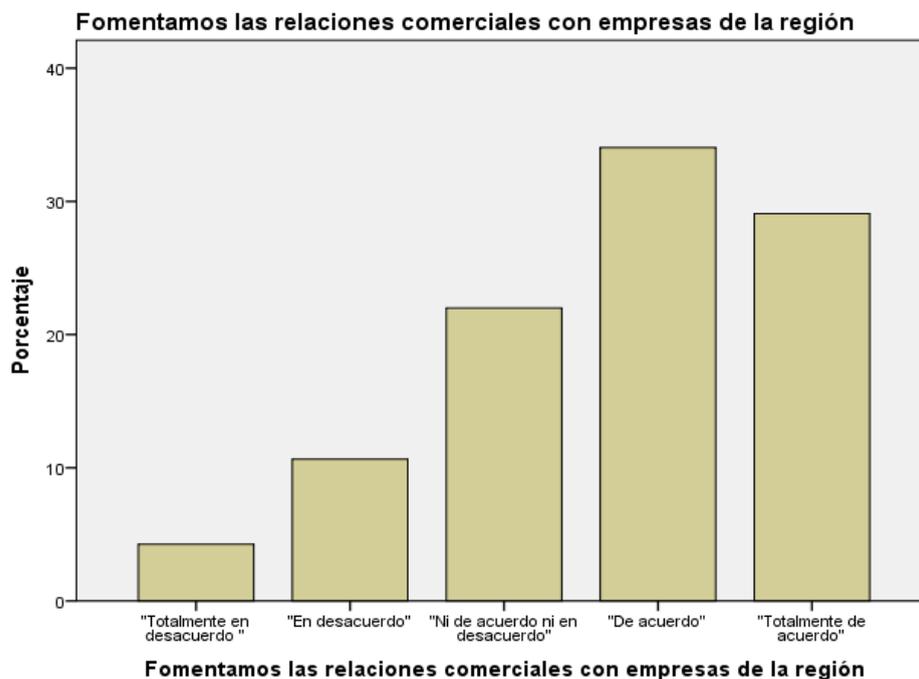


Gráfico 26 Fomentamos las relaciones comerciales con empresas de la región

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: Ante la magnitud de esta pregunta la mayoría se inclinó por "De acuerdo" con un 34% seguido de un 29.1% que están "Totalmente de acuerdo", por otro lado, existe el 4.3%, 10.6% y 22% el cual es indiferente y sus medidas de valor fueron "Totalmente de en desacuerdo", "En desacuerdo" y "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", respectivamente lo cual da como resultado un porcentaje positivo de aceptación para fortalecer relaciones comerciales de la región.

Tabla 27 Disponemos de procedimientos eficaces de gestión de reclamos

Disponemos de procedimientos eficaces de gestión de reclamos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "Totalmente en desacuerdo "	3	2,1	2,1	2,1
"En desacuerdo"	2	1,4	1,4	3,5
"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	17	12,1	12,1	15,6
"De acuerdo"	51	36,2	36,2	51,8
"Totalmente de acuerdo"	68	48,2	48,2	100,0
Total	141	100,0	100,0	

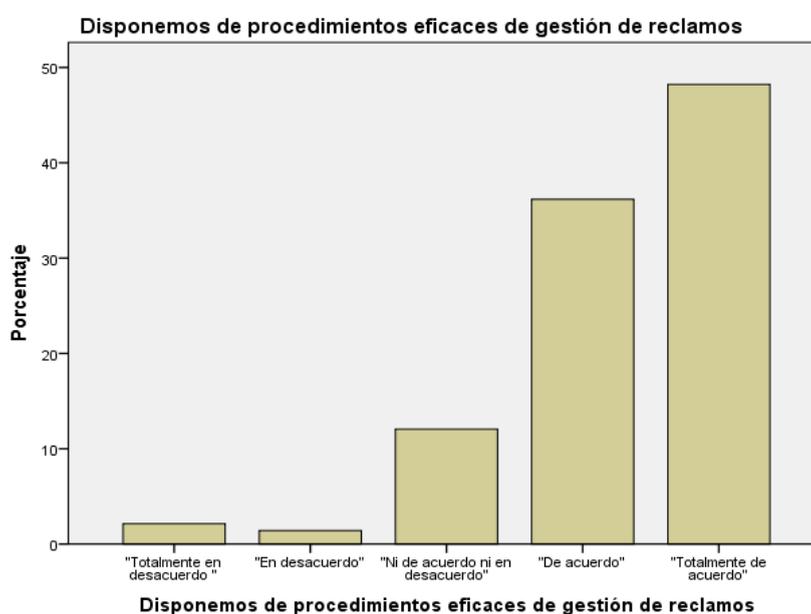


Gráfico 27 Disponemos de procedimientos eficaces de gestión de reclamos

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: Ante estos porcentajes se muestra si las PYMES disponen de procedimientos eficaces de gestión de reclamos, en su mayoría con el 48.2% y el 36.2% están “Totalmente de acuerdo”, y “De acuerdo” por otro lado existe el 12.10%, 2.1% y 1.4% el cual es indiferente y sus medidas de valor fueron “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, “Totalmente en desacuerdo”, “En desacuerdo” según los resultados obtenidos si se dispone de procedimientos en cuanto a reclamos.

Tabla 28 Nuestra gestión económica es merecedora de apoyo público regional o nacional

Nuestra gestión económica es merecedora de apoyo público regional o nacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "Totalmente en desacuerdo "	20	14,2	14,2	14,2
"En desacuerdo"	15	10,6	10,6	24,8
"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	31	22,0	22,0	46,8
"De acuerdo"	37	26,2	26,2	73,0
"Totalmente de acuerdo"	38	27,0	27,0	100,0
Total	141	100,0	100,0	

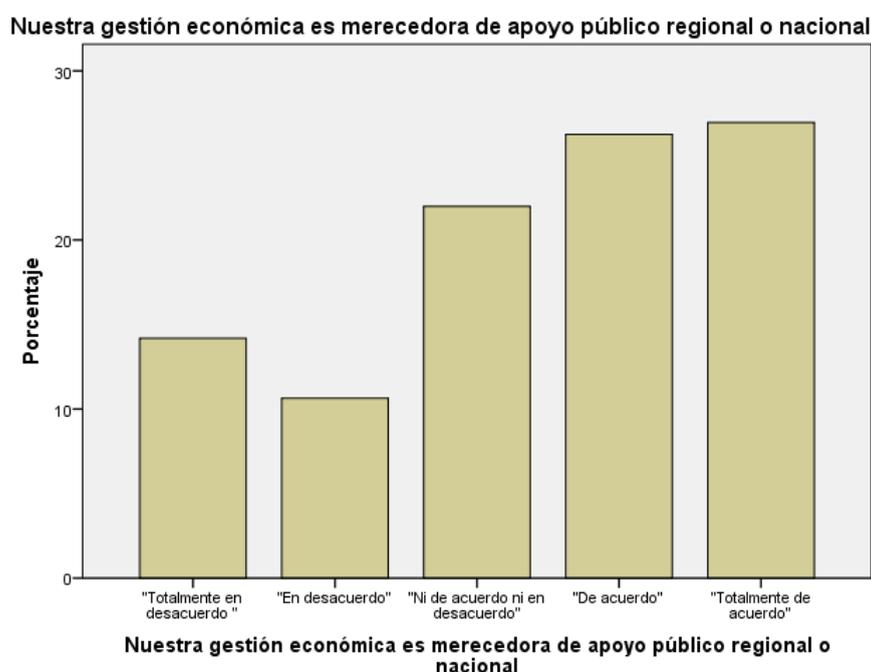


Gráfico 28 Nuestra gestión económica es merecedora de apoyo público regional o nacional

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: En su mayoría las organizaciones están “Totalmente de acuerdo”, y “De acuerdo” con un porcentaje de 27% y 26.2%, mientras que una parte proporcional está “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, “Totalmente en desacuerdo”, “En desacuerdo” con porcentajes de 22%, 14.25% y 10.6% respectivamente, lo cual indica que muchas de las organizaciones se acreditan merecedoras de apoyo público, y menos de la mitad de la población encuestada no comparte esta opinión.

Tabla 29 Somos capaces de minimizar nuestro impacto medioambiental

Somos capaces de minimizar nuestro impacto medioambiental

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "En desacuerdo"	4	2,8	2,8	2,8
"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	26	18,4	18,4	21,3
"De acuerdo"	63	44,7	44,7	66,0
"Totalmente de acuerdo"	48	34,0	34,0	100,0
Total	141	100,0	100,0	

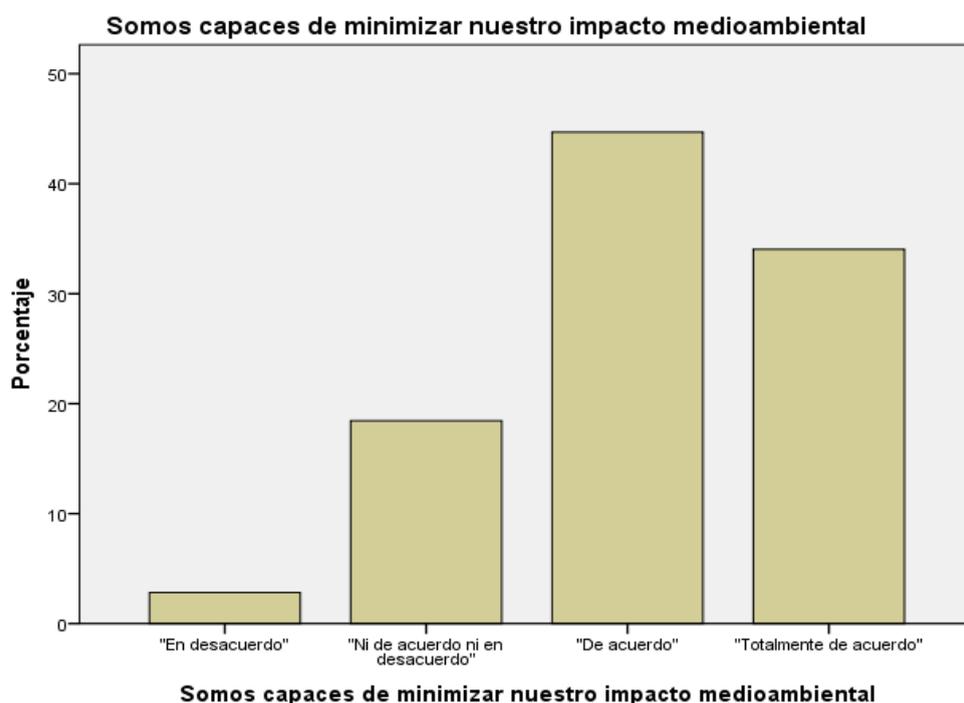


Gráfico 29 Somos capaces de minimizar nuestro impacto medioambiental
Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: Según los datos obtenidos las organizaciones si se consideran capaces de minimizar el impacto medioambiental ya que la mayor parte encuestada se inclina hacia “Totalmente de acuerdo”, y "De acuerdo" con un 34% y 44.7%, mientras que el 18.4% le resulta indiferente ya que están "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", por otro lado una cantidad mínima del 2.8% se inclinó a la opción ", "En desacuerdo" según los resultados obtenidos reducir el impacto medioambiental es muy importante para las PYMES.

Tabla 30 Utilizamos consumibles, productos en curso y/o transformados de bajo impacto ambiental

Utilizamos consumibles, productos en curso y/o transformados de bajo impacto ambiental

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "Totalmente en desacuerdo "	1	,7	,7	,7
"En desacuerdo"	9	6,4	6,4	7,1
"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	34	24,1	24,1	31,2
"De acuerdo"	60	42,6	42,6	73,8
"Totalmente de acuerdo"	37	26,2	26,2	100,0
Total	141	100,0	100,0	

Utilizamos consumibles, productos en curso y/o transformados de bajo impacto ambiental

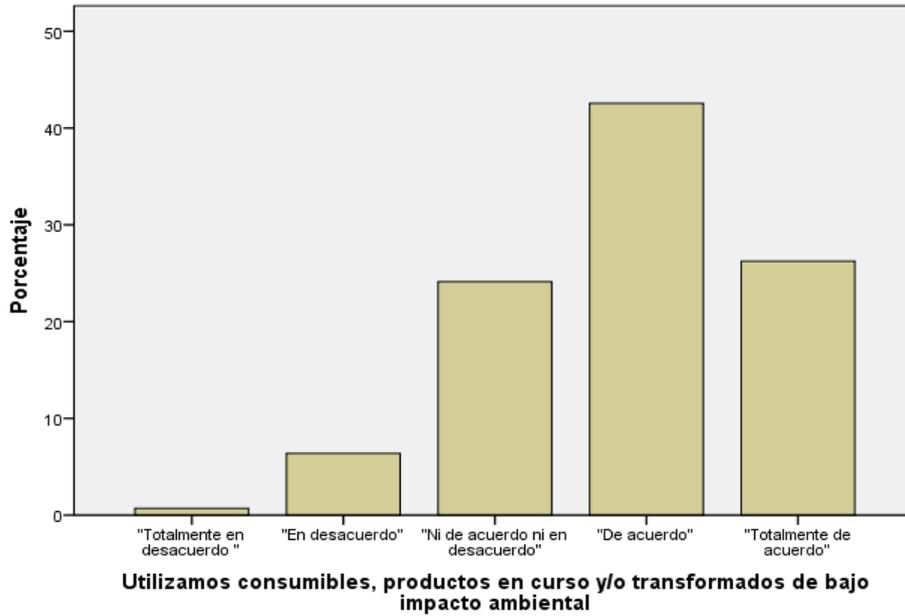


Gráfico 30 Utilizamos consumibles, productos en curso y/o transformados de bajo impacto ambiental

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: Mediante un análisis de gráfico se puede evidenciar que el 42.6%, y 26.2% está “De acuerdo” y “Totalmente de acuerdo”, esto quiere decir que la población se centra en utilizar productos de bajo impacto ambiental lo cual es favorable a la responsabilidad social de las organizaciones, mientras que la menor parte de la población indica que esta "En desacuerdo" con un 6.4% y “Totalmente en desacuerdo”, con un 0.7% dando como resultado la aceptación al cuidado del medio ambiente.

Tabla 31 Valoramos positivamente la introducción de fuentes de energía alternativas

Valoramos positivamente la introducción de fuentes de energía alternativas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "Totalmente en desacuerdo "	3	2,1	2,1	2,1
"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	44	31,2	31,2	33,3
"De acuerdo"	63	44,7	44,7	78,0
"Totalmente de acuerdo"	31	22,0	22,0	100,0
Total	141	100,0	100,0	

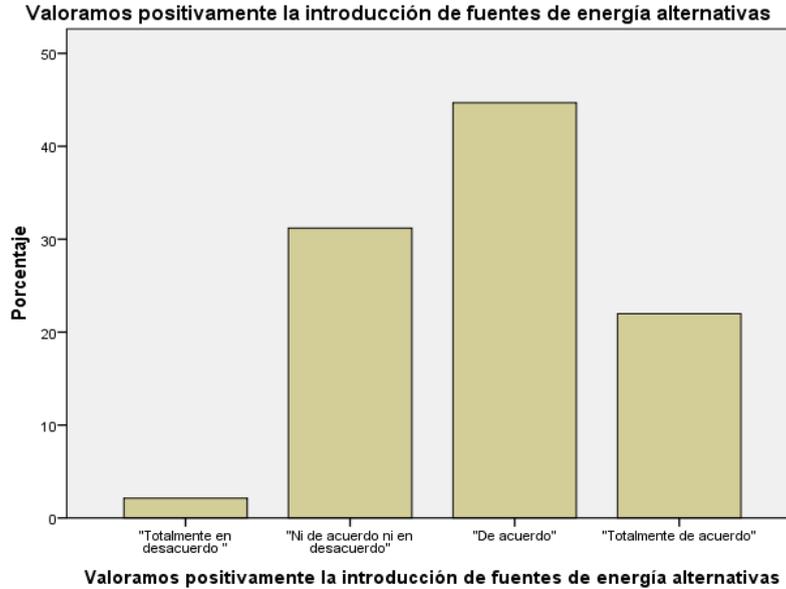


Gráfico 31 Valoramos positivamente la introducción de fuentes de energía alternativas
Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: según los resultados obtenidos en esta encuesta las organizaciones encuestadas con el 44.7% está "De acuerdo" y un 31.2% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", y en un nivel extremista esta el 2.1% con una valoración de "Totalmente en desacuerdo", lo cual indica que en su mayoría las organizaciones tratan de integrar nuevas fuentes de energía para contribuir con el desarrollo empresarial adoptando nuevas fuentes de energía en sus establecimientos.

Tabla 32 Consideramos el ahorro de energía para lograr mayores niveles de eficiencia

Consideramos el ahorro de energía para lograr mayores niveles de eficiencia		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Totalmente en desacuerdo "	2	1,4	1,4	1,4
	"En desacuerdo"	8	5,7	5,7	7,1
	"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	51	36,2	36,2	43,3
	"De acuerdo"	45	31,9	31,9	75,2
	"Totalmente de acuerdo"	35	24,8	24,8	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

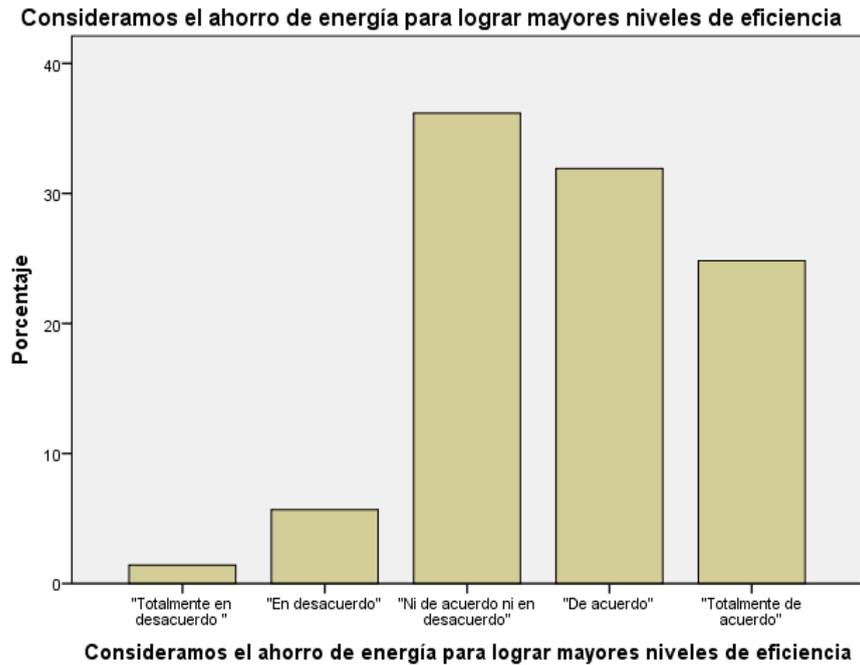


Gráfico 32 Consideramos el ahorro de energía para lograr mayores niveles de eficiencia
Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: según los resultados obtenidos la población se muestra indiferente ante el ahorro de energía ya que el 36.2% en esta encuesta respondió "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", seguido por el 31.9% "De acuerdo" y un 24.8% "Totalmente de acuerdo", según los niveles de valoración el 1.4% y 5.7% "Totalmente en desacuerdo", "En desacuerdo", respectivamente estos resultado reflejan que las personas consideran el ahorro de energía importante, a su vez la mayoría de las organizaciones tratan de ahorrar energía para lograr mayor eficiencia.

Tabla 33 Participamos en actividades relacionadas con la protección y mejora de nuestro entorno natural

Participamos en actividades relacionadas con la protección y mejora de nuestro entorno natural

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "Totalmente en desacuerdo "	6	4,3	4,3	4,3
"En desacuerdo"	10	7,1	7,1	11,3
"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	18	12,8	12,8	24,1

"De acuerdo"	61	43,3	43,3	67,4
"Totalmente de acuerdo"	46	32,6	32,6	100,0
Total	141	100,0	100,0	

Participamos en actividades relacionadas con la protección y mejora de nuestro entorno natural

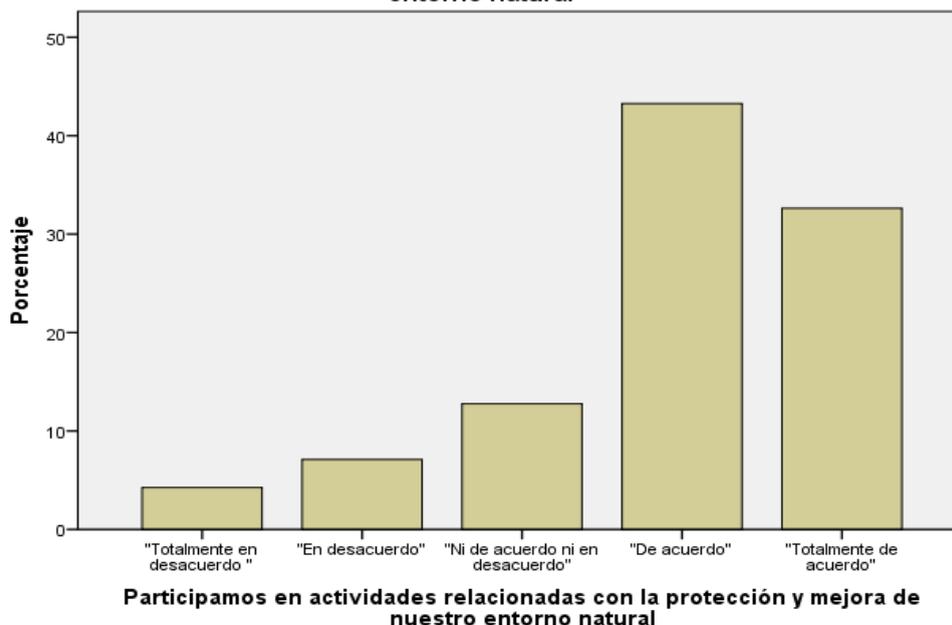


Gráfico 33 Participamos en actividades relacionadas con la protección y mejora de nuestro entorno natural

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: Según los resultados obtenidos la población se muestra interesada por la protección del entorno natural ya que en su mayoría refleja que el 43.3% y el 32.6% se encuentran “De acuerdo” y “Totalmente de acuerdo”, lo cual da a entender que existe preocupación por participar en la protección del entorno natural y según los niveles de valoración el 4.3% y 7.1% “Totalmente en desacuerdo”, "En desacuerdo", respectivamente.

Tabla 34 Somos conscientes de que las empresas deben planificar sus inversiones en reducción del impacto

Somos conscientes de que las empresas deben planificar sus inversiones en reducción del impacto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "En desacuerdo"	1	,7	,7	,7

"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	13	9,2	9,2	9,9
"De acuerdo"	46	32,6	32,6	42,6
"Totalmente de acuerdo"	81	57,4	57,4	100,0
Total	141	100,0	100,0	

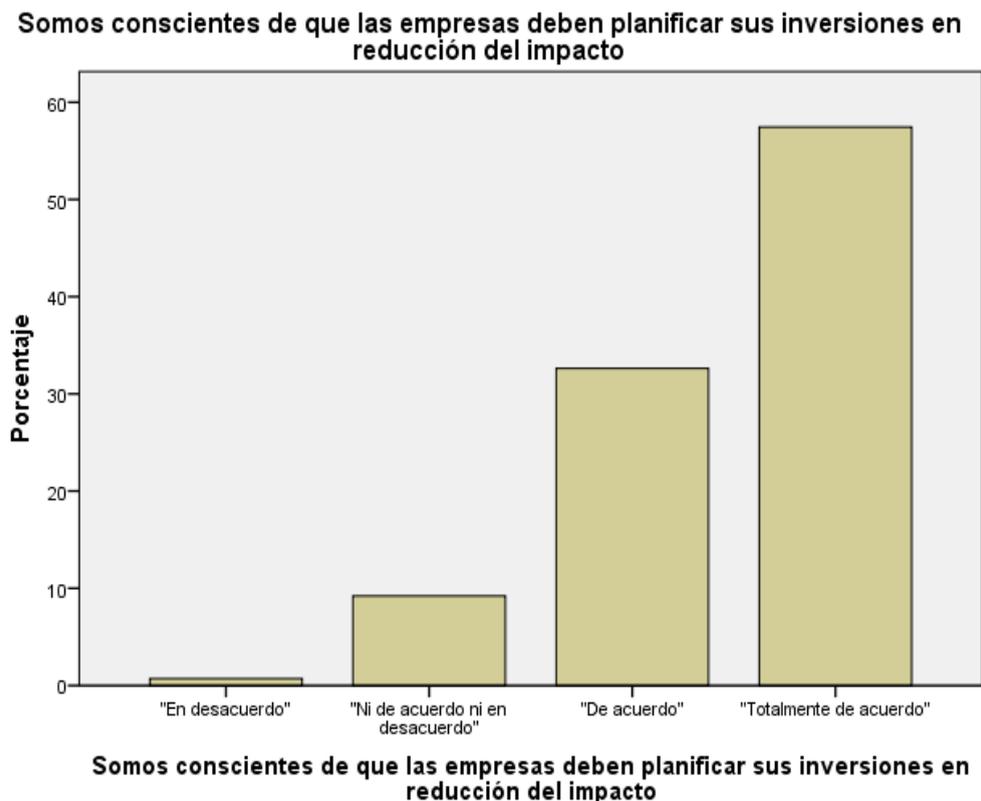


Gráfico 34 Somos conscientes de que las empresas deben planificar sus inversiones en reducción del impacto

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: Las organizaciones se encuentran en una postura razonable en cuanto a la (RSE) y se puede evidenciar en este grafico que en su mayoría están “Totalmente de acuerdo”, y “De acuerdo” en que se debe planificar sus inversiones, por otro lado, un porcentaje insignificante del 0.7% "En desacuerdo".

Tabla 35 Estamos a favor de la reducción de emisiones de gases, residuos y reciclaje de materiales

Estamos a favor de la reducción de emisiones de gases, residuos y reciclaje de materiales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "En desacuerdo"	2	1,4	1,4	1,4
"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	3	2,1	2,1	3,5
"De acuerdo"	42	29,8	29,8	33,3
"Totalmente de acuerdo"	94	66,7	66,7	100,0
Total	141	100,0	100,0	

Estamos a favor de la reducción de emisiones de gases, residuos y reciclaje de materiales

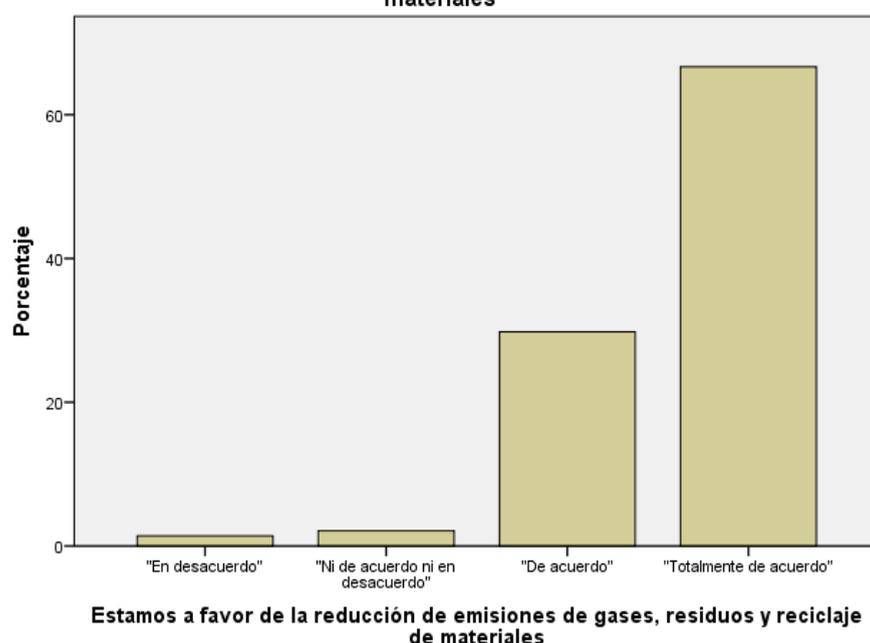


Gráfico 35 Estamos a favor de la reducción de emisiones de gases, residuos y reciclaje de materiales

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: Las organizaciones se encuentran un 66.7% y 29.8% “Totalmente de acuerdo”, y “De acuerdo”, mientras que el 2.1% y 1.4% están “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” “En desacuerdo”, por lo que da a entender que las organizaciones están a favor de esta opinión con un 96.5%.

Tabla 36 Tenemos una predisposición positiva a la utilización, compra o producción de artículos ecológicos

Tenemos una predisposición positiva a la utilización, compra o producción de artículos ecológicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "Totalmente en desacuerdo "	1	,7	,7	,7
"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	7	5,0	5,0	5,7
"De acuerdo"	38	27,0	27,0	32,6
"Totalmente de acuerdo"	95	67,4	67,4	100,0
Total	141	100,0	100,0	

Tenemos una predisposición positiva a la utilización, compra o producción de artículos ecológicos

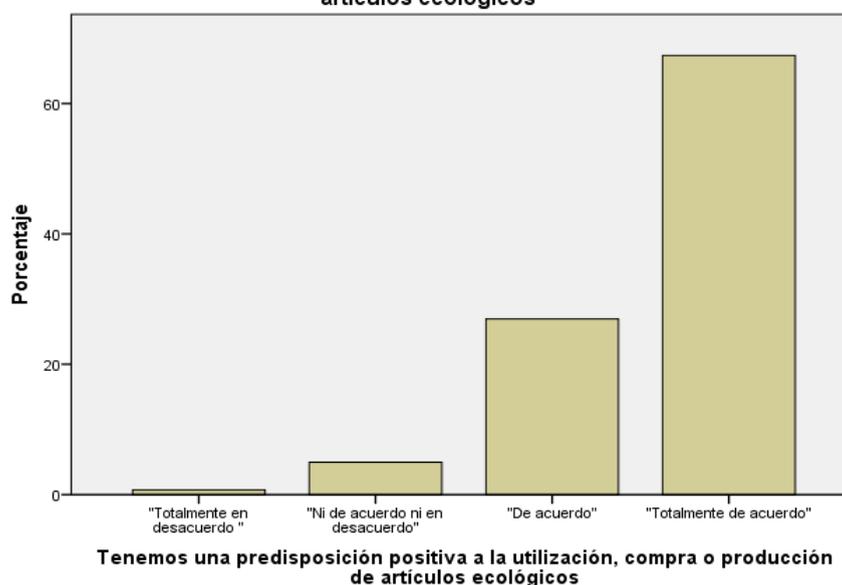


Gráfico 36 Tenemos una predisposición positiva a la utilización, compra o producción de artículos ecológicos

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: según el grafico muestra que en su mayoría las PYMES encuestadas están con la predisposición de la utilización, compra o producción de artículos ecológicos aceptándolo con un 67.4% y 27% según su valoración "Totalmente de acuerdo" y "De acuerdo" haciendo un total de aceptación de 94.4% a favor mientras que el 0.7% está "Totalmente en desacuerdo " y un 5% se encuentra "Ni de acuerdo ni en desacuerdo"

Tabla 37 Valoramos el uso de envases y embalajes reciclables

Valoramos el uso de envases y embalajes reciclables				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	"Totalmente en desacuerdo "	1	,7	,7	,7
	"En desacuerdo"	1	,7	,7	1,4
	"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	4	2,8	2,8	4,3
	"De acuerdo"	36	25,5	25,5	29,8
	"Totalmente de acuerdo"	99	70,2	70,2	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

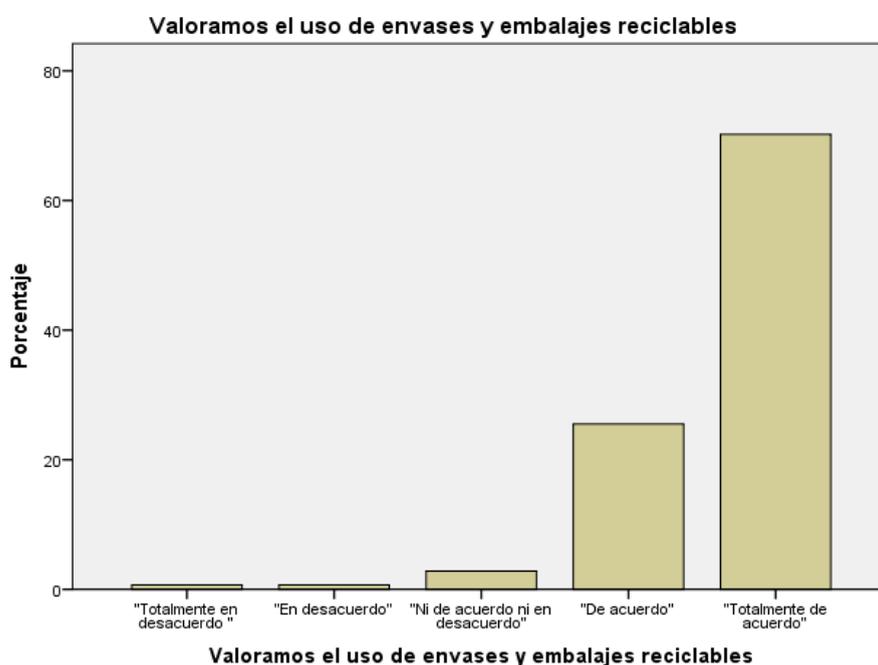


Gráfico 37 Valoramos el uso de envases y embalajes reciclables

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

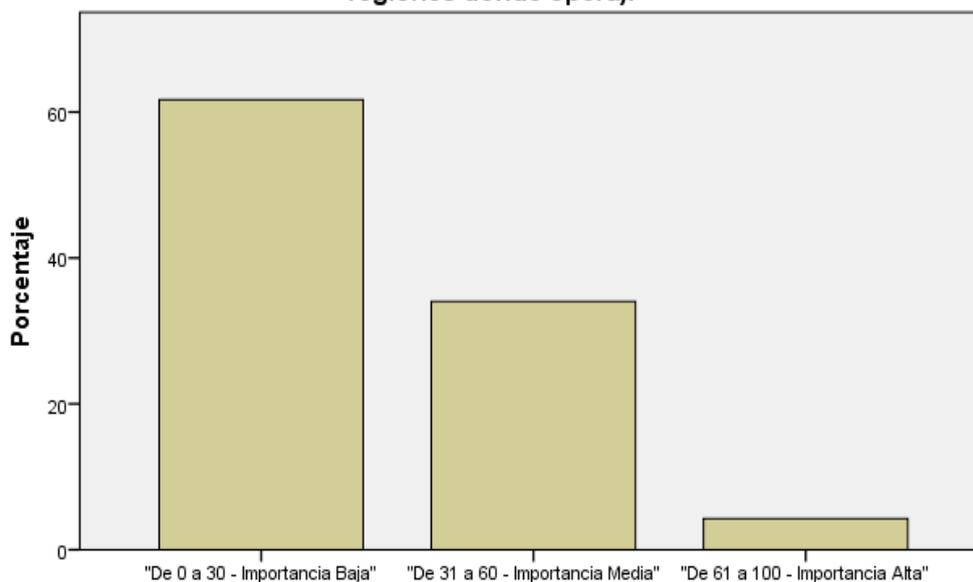
Análisis: En este gráfico se encuentra una variedad interesante en cuanto a resultados debido a que el 70.2% está "Totalmente de acuerdo", y el 25.5% "De acuerdo", mientras que el 2.8% y 0.7% están "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" "En desacuerdo", por lo que da a entender que las organizaciones valoran el cuidado del medio ambiente tratando de usar envases y embalajes reciclables.

Tabla 38 La dimensión social se centra en las prácticas laborales (no discriminación de los empleados), respeto a los derechos humanos y cooperación social (contribución de la empresa a la mejora de la calidad de vida en todas las regiones donde opera).

La dimensión social se centra en las prácticas laborales (no discriminación de los empleados), respeto a los derechos humanos y cooperación social (contribución de la empresa a la mejora de la calidad de vida en todas las regiones donde opera).

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "De 0 a 30 - Importancia Baja"	87	61,7	61,7	61,7
"De 31 a 60 - Importancia Media"	48	34,0	34,0	95,7
"De 61 a 100 - Importancia Alta"	6	4,3	4,3	100,0
Total	141	100,0	100,0	

La dimensión social se centra en las prácticas laborales (no discriminación de los empleados), respeto a los derechos humanos y cooperación social (contribución de la empresa a la mejora de la calidad de vida en todas las regiones donde opera).



La dimensión social se centra en las prácticas laborales (no discriminación de los empleados), respeto a los derechos humanos y cooperación social (contribución de la empresa a la mejora de la calidad de vida en todas las regiones donde opera).

Gráfico 38 La dimensión social se centra en las prácticas laborales (no discriminación de los empleados), respeto a los derechos humanos y cooperación social (contribución de la empresa a la mejora de la calidad de vida en todas las regiones donde opera).

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

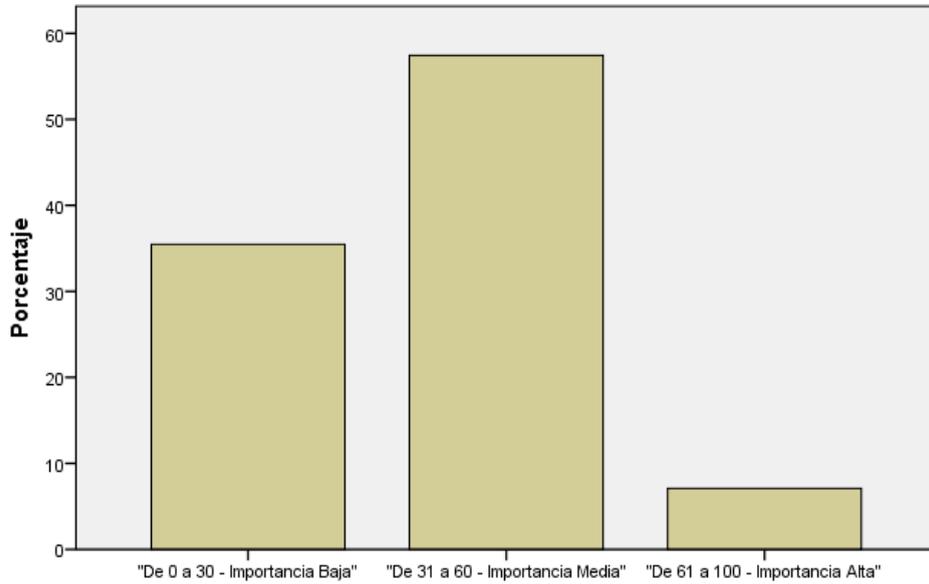
Análisis: En este gráfico se establece un rango que va de 0 a 100 donde los encuestados responden según su criterio el nivel de importancia que tienen las dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial en el cual el rango "De 0 a 30 - Importancia Baja" tiene un porcentaje significativo de 61.7% lo que significa que las organizaciones encuestadas no consideran de importancia centrar sus actividades en base a la responsabilidad social, mientras que "De 31 a 60 - Importancia Media" hay un porcentaje de 34% que es indiferente a esta responsabilidad, por otro lado el 4.3% de los encuestados consideran que La dimensión social se centra en las prácticas laborales (no discriminación de los empleados), respeto a los derechos humanos y cooperación social (contribución de la empresa a la mejora de la calidad de vida en todas las regiones donde opera).

Tabla 39 La dimensión económica se centra en obtener los mayores beneficios posibles, tener precios bajos, la relación de la empresa con sus clientes y proveedores, entre otros

La dimensión económica se centra en obtener los mayores beneficios posibles, tener precios bajos, la relación de la empresa con sus clientes y proveedores, entre otros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "De 0 a 30 - Importancia Baja"	50	35,5	35,5	35,5
"De 31 a 60 - Importancia Media"	81	57,4	57,4	92,9
"De 61 a 100 - Importancia Alta"	10	7,1	7,1	100,0
Total	141	100,0	100,0	

La dimensión económica se centra en obtener los mayores beneficios posibles, tener precios bajos, la relación de la empresa con sus clientes y proveedores, entre otros



La dimensión económica se centra en obtener los mayores beneficios posibles, tener precios bajos, la relación de la empresa con sus clientes y proveedores, entre otros

Gráfico 39 La dimensión económica se centra en obtener los mayores beneficios posibles, tener precios bajos, la relación de la empresa con sus clientes y proveedores, entre otros

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: En este grafico se establece un rango que va de 0 a 100 donde los encuestados responden según su criterio el nivel de importancia que tienen las dimensiones de la dimensión económica el 57.4%. Estableciendo que tiene “Importancia Media” un poco más de la mitad de los encuestados, mientras que el 35.5% le da “Importancia Baja” considerando no tan importante el uso de esta dimensión. La dimensión económica se centra en obtener los mayores beneficios posibles, tener precios bajos, la relación de la empresa con sus clientes y proveedores y solo el 7.1% piensa que esta dimensión es de “Importancia Alta”.

Tabla 40 La dimensión medioambiental incluye prácticas como reducción de despilfarro de recursos; tener un código ético de conducta; publicar un informe anual medioambiental y realizar inversiones en Investigación y Desarrollo para hacer un proceso productivo más

La dimensión medioambiental incluye prácticas como reducción de despilfarro de recursos; tener un código ético de conducta; publicar un informe anual medioambiental y realizar inversiones en Investigación y Desarrollo para hacer un proceso productivo más

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	"De 0 a 30 - Importancia Baja"	114	80,9	80,9	80,9
	"De 31 a 60 - Importancia Media"	25	17,7	17,7	98,6
	"De 61 a 100 - Importancia Alta"	2	1,4	1,4	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

La dimensión medioambiental incluye prácticas como reducción de despilfarro de recursos; tener un código ético de conducta; publicar un informe anual medioambiental y realizar inversiones en Investigación y Desarrollo para hacer un proceso productivo más

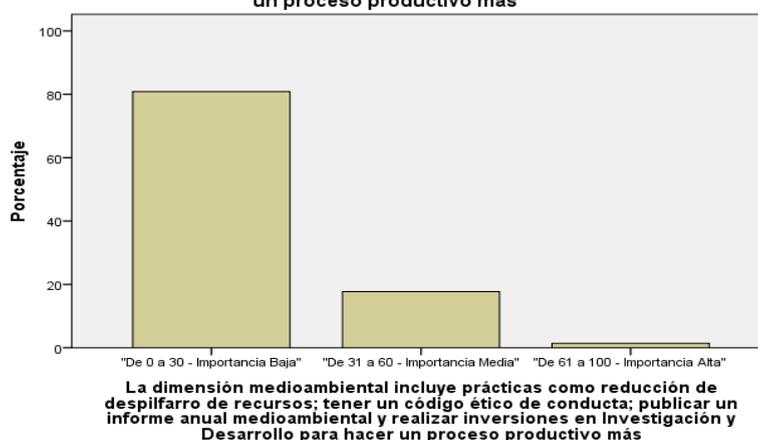


Gráfico 40 La dimensión medioambiental incluye prácticas como reducción de despilfarro de recursos; tener un código ético de conducta; publicar un informe anual medioambiental y realizar inversiones en Investigación y Desarrollo para hacer un proceso productivo más

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: según los resultados obtenidos en las encuesta la mayoría de las organizaciones no tienen a la dimensión medio ambiental como un comportamiento regular en su estructura de gestión debido que solo el 1.4% de la población reacciono con “Importancia Alta”, mientras que la mayoría opina que esta dimensión tiene “Importancia Baja” y el 17.7% indica que es indiferente respecto al tema, esto quiere decir que se debería implementar algún método en el cual las personas cambien de opinión y tomen en cuenta la dimensión medio ambiental.

Tabla 41 La responsabilidad social empresarial influye positivamente en el éxito competitivo de la empresa

La responsabilidad social empresarial influye positivamente en el éxito competitivo de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "Totalmente en desacuerdo "	1	,7	,7	,7
"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	2	1,4	1,4	2,1
"De acuerdo"	39	27,7	27,7	29,8
"Totalmente de acuerdo"	99	70,2	70,2	100,0
Total	141	100,0	100,0	

La responsabilidad social empresarial influye positivamente en el éxito competitivo de la empresa

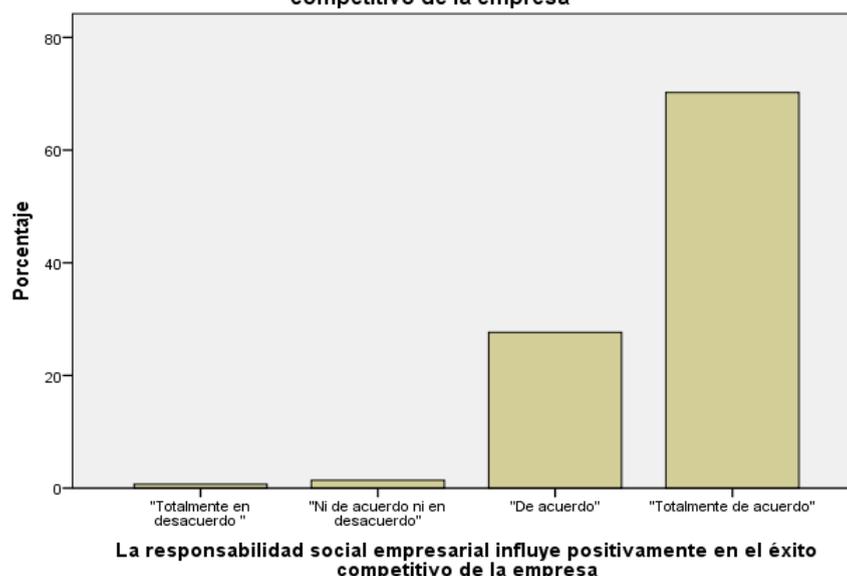


Gráfico 41 La responsabilidad social empresarial influye positivamente en el éxito competitivo de la empresa

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: La pregunta respecto a la RSE y su influencia al éxito competitivo de la empresa tuvo un mayor grado de aceptación debido que según los resultados obtenidos el 70.2% y el 27.7% se encuentran “Totalmente de acuerdo”, y “De acuerdo”, con esta opinión el 1.4% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo” es decir no le da mucha importancia y solo un 0.7% está "Totalmente en desacuerdo ".

Tabla 42 la responsabilidad social empresarial tiene una influencia positiva y directa en el desempeño empresarial

la responsabilidad social empresarial tiene una influencia positiva y directa en el desempeño empresarial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	"Totalmente en desacuerdo "	1	,7	,7	,7
	"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	3	2,1	2,1	2,8
	"De acuerdo"	44	31,2	31,2	34,0
	"Totalmente de acuerdo"	93	66,0	66,0	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

la responsabilidad social empresarial tiene una influencia positiva y directa en el desempeño empresarial

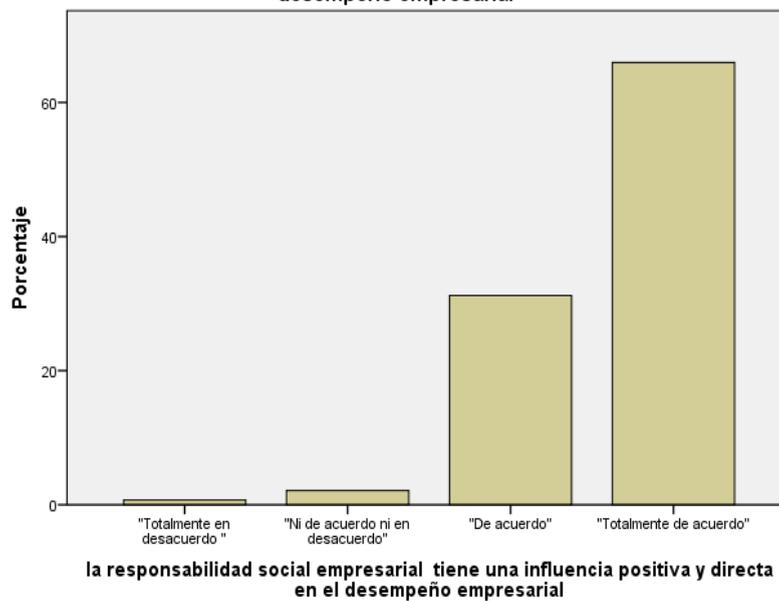


Gráfico 42 la responsabilidad social empresarial tiene una influencia positiva y directa en el desempeño empresarial

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: Al igual que la pregunta anterior esta va relacionada a la RSE directamente y su influencia, las organizaciones se encuentran “Totalmente de acuerdo”, y “De acuerdo”, con un 66% y 31.2%, mientras que solo un 2.1% y 0.7% con una valoración de "Ni de acuerdo ni en desacuerdo” y "Totalmente en desacuerdo ", es decir que en gran parte la RSE es una estrategia para el desempeño empresarial.

4.2 Análisis estadístico inferencial

4.2.1 Prueba de hipótesis chi cuadrado

H₀: La Responsabilidad Social Empresarial No influye en el desempeño de las PYMES del cantón Milagro.

H₁: La Responsabilidad Social Empresarial influye en el desempeño de las PYMES del cantón Milagro, generando una ventaja competitiva.

*Tabla 43 Utilizamos consumibles, productos en curso y/o transformados de bajo impacto ambiental*Consideramos el ahorro de energía para lograr mayores niveles de eficiencia tabulación cruzada*

Utilizamos consumibles, productos en curso y/o transformados de bajo impacto ambiental*Consideramos el ahorro de energía para lograr mayores niveles de eficiencia tabulación cruzada

% del total

		Consideramos el ahorro de energía para lograr mayores niveles de eficiencia					Total
		"Totalmente en desacuerdo "	"En desacuerdo "	"Ni de acuerdo ni en desacuerdo "	"De acuerdo"	"Totalmente de acuerdo"	
Utilizamos consumibles, productos en curso y/o transformados de bajo impacto ambiental	"Totalmente en desacuerdo "	0,7%					0,7%
	"En desacuerdo "		0,7%	0,7%	2,1%	2,8%	6,4%
	"Ni de acuerdo ni en desacuerdo "		1,4%	13,5%	5,7%	3,5%	24,1%
	"De acuerdo"	0,7%	0,7%	17,7%	19,9%	3,5%	42,6%
	"Totalmente de acuerdo"		2,8%	4,3%	4,3%	14,9%	26,2%
Total		1,4%	5,7%	36,2%	31,9%	24,8%	100,0%

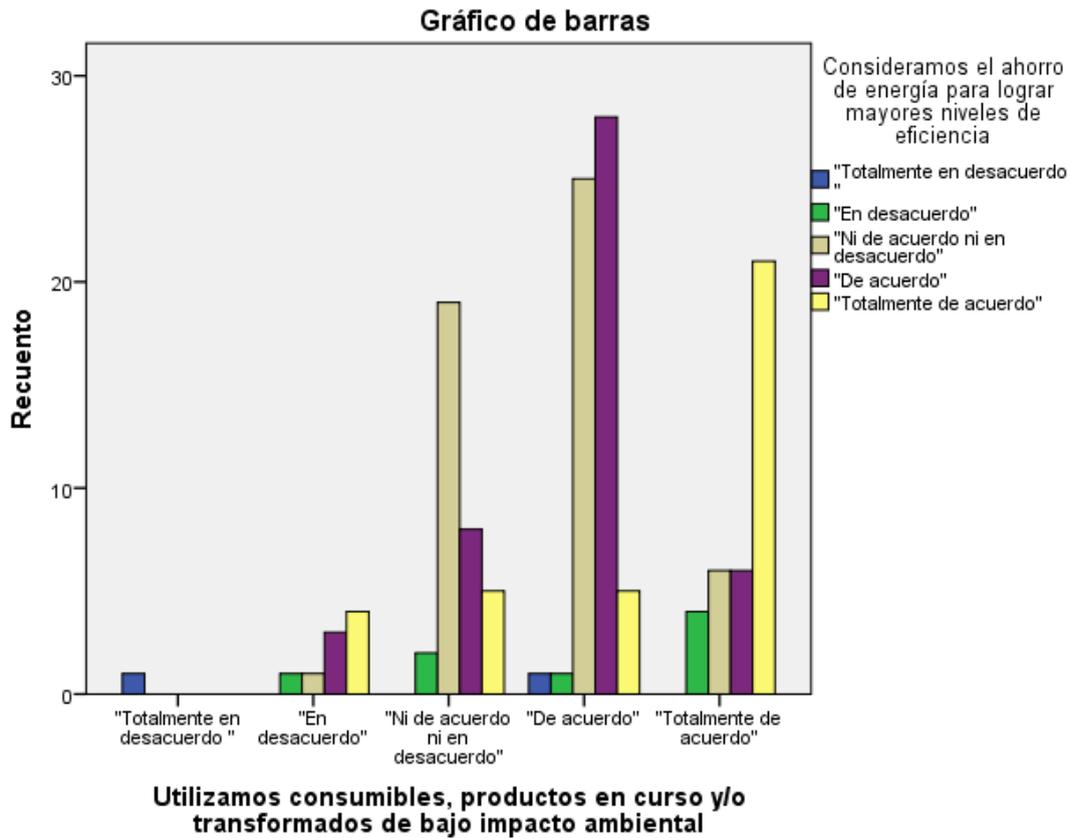
Tabla 44 Pruebas de chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	116,614 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	56,427	16	,000
Asociación lineal por lineal	7,216	1	,007
N de casos válidos	141		

a. 16 casillas (64,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Análisis: De acuerdo a la tabla podemos darnos cuenta que el valor de p es 0,000, lo que significa que es menor que alfa, que tiene un valor de 0,05. Por lo tanto, como $p < \alpha$, podemos concluir que se rechaza H_0 , lo que quiere decir que La responsabilidad social empresarial influye en el desempeño de las Pymes del cantón Milagro generando una ventaja competitiva.



*Gráfico 43 Utilizamos consumibles, productos en curso y/o transformados de bajo impacto ambiental*Consideramos el ahorro de energía para lograr mayores niveles de eficiencia*

Elaborado por: Jessenia Arias, Belén Villagómez

Análisis: Analizando el gráfico de barras podemos decir que existe una relación entre el uso de productos de bajo impacto ambiental con el ahorro de energía dando como resultado un incremento en los niveles de eficiencia. Esto corrobora lo antes mencionado que la implementación de la RSE influye de manera positiva en el desempeño de las PYMES del cantón Milagro generando ventaja competitiva.

4.2.2 Coeficiente de correlación de Spearman

Correlaciones

			Utilizamos consumibles, productos en curso y/o transformados de bajo impacto ambiental	Consideramos el ahorro de energía para lograr mayores niveles de eficiencia
Rho de Spearman	Utilizamos consumibles, productos en curso y/o transformados de bajo impacto ambiental	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 141	,237** ,005 141
	Consideramos el ahorro de energía para lograr mayores niveles de eficiencia	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,237** ,005 141	1,000 . 141

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Análisis: El coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de 0,237; lo que quiere decir que existe una correlación positiva baja entre las dos variables.

Por otro lado, el valor de $p = 0,005$, lo que significa que es menor que alfa, que tiene un valor de 0,05. Por lo tanto, como $p < \alpha$, podemos concluir que se rechaza H_0 , lo que quiere decir que La responsabilidad social empresarial influye en el desempeño de las Pymes del cantón Milagro generando una ventaja competitiva.

4.3 Plan de Acción de Mejora

ESTRATEGIAS	ACCIONES	RECURSOS	RESPONSABLE	DICIEMBRE 2018				ENERO 2019				OBSERVACIONES	
				SEMANA				SEMANA					
				1	2	3	4	1	2	3	4		
Generar Competitividad.	Establecer convenios con aseguradoras privadas que cubran el 100% de los empleados.	Económico	Administrador/ Propietario										El empleado cubrirá el 50% mientras que el empleador cubrirá el otro 50% del seguro.
Potenciar la competencia.	Integrar iniciativas sociales con la actividad empresarial, mediante programas colectivos que logre una mejor vinculación con la comunidad.	Humano Tecnológico	Administrador/ Propietario										

<p>Gestionar campañas de vinculación.</p>	<p>Explicar a detalle los programas de colaboración con la ONG y dar a conocer los beneficios de ser participe en esta actividad.</p>	<p>Humano Económico</p>	<p>Administrador/ Propietario</p>								
<p>Crear acuerdos que beneficien a las partes involucradas.</p>	<p>Establecer acuerdo bilateral en el cual ambos aporten en el crecimiento de las organizaciones, respetando la relación comercial respecto a cumplir con un mismo objetivo.</p>	<p>Humano Económico Tecnológico</p>	<p>Administrador/ Propietario</p>								
<p>Crear modelos que beneficien a la sociedad y en base a su aceptación en el medio que genera su</p>	<p>Realizar una propuesta política para el desarrollo de la inversión privada.</p>	<p>Humano Tecnológico</p>	<p>Administrador/ Propietario</p>								

actividad de negocio.												
Establecer un plan de concientización	Crear lineamientos en base al uso de la energía por parte de todas las áreas de la empresa.	Humano Ecológico Económico	Adminis trador/ Propieta rio									

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES

Ecuador es un país que no cuenta con una norma sobre Responsabilidad Social Empresarial, pero busca modelos de normas que pueda aplicarse a su cultura organizacional, teniendo entre ellos, la ley de Hidrocarburos, la ley de protección al Consumidor a las que se suman las normas Internacionales como lo Son la ISO 26000, el modelo ETHOS, GRI entre otras.

En el presente trabajo se estableció dos hipótesis, **H₀**: La Responsabilidad Social Empresarial No influye en el desempeño de las PYMES del cantón Milagro, y **H₁**: La Responsabilidad Social Empresarial influye en el desempeño de las PYMES del cantón Milagro, generando una ventaja competitiva, en el cual mediante un análisis Inferencial se logró establecer que el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de 0,237; lo que quiere decir que existe una correlación positiva baja entre las dos variables. Por otro lado, el valor de $p = 0,005$, lo que significa que es menor que alfa, que tiene un valor de 0,05. Por lo tanto, como $p < \alpha$, podemos concluir que se rechaza H_0 , lo que quiere decir que la responsabilidad social empresarial influye en el desempeño de las Pymes del cantón Milagro generando una ventaja competitiva.

A través del análisis inferencial efectuado a las PYMES del cantón Milagro se logra constatar que la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) influye de manera positiva dentro de la gestión administrativa generada por empresarios. Por ello se ha establecido un plan de acción de mejora, el cual se alinea a las debilidades en común que presentan las pequeñas y medianas empresas del cantón Milagro, el cual establece estrategias y acciones a realizar con el único propósito de mejorar internamente.

Dentro de la investigación se logra evidenciar que las PYMES del cantón Milagro en la encuesta aplicada a los administradores y gerentes de las pequeñas y medianas empresas se establece un rango que va de 0 a 100% donde los encuestados responden según su criterio el nivel de importancia dándonos como resultado que la dimensión económica la consideran medianamente importante representando con un 57,4%, la dimensión social tiene una importancia baja con un 61,7% y la dimensión ambiental la consideran con importancia baja dándonos un 80,9% mostrándonos que en la actualidad las PYMES no aplican la responsabilidad social empresarial de manera correcta, puesto que se enfocan en la rentabilidad que desean alcanzar dejando de lado la parte social y ambiental.

Para concluir, se logra comprobar que implementando una política o un manual referente a la responsabilidad social empresarial (RSE) no solo se logra obtener una ventaja competitiva en

base a otras pequeñas o medianas empresas del cantón, sino que a su vez se logra establecer un modelo de cambio mucho más práctico a nivel interno y externo de la empresa, mejorando la productividad del personal que se tiene a disposición dentro de la organización, haciendo conciencia del uso de los recursos naturales ya portando para la conservación de los mismos y brindando seguridad, calidad y confort a toda una sociedad, todo esto en base a la eficiencia y eficacia que se logrará con una correcta gestión empresarial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencias

- Antelo, Y., & Robaina, D. (19 de Julio de 2014). Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial basado en un modelo de Lógica Difusa Compensatoria . *Ingeniería Industrial*, XXXV(2), 48-57. Recuperado el 14 de Octubre de 2018, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v36n1/rii07115.pdf>
- Avendaño, B., Sierra, O., & Martha, L. (15 de Mayo de 2015). Una estimación de la responsabilidad social empresarial en empresas hortofrutícolas de Baja California,

- México. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*, 6(3), 563-57. Recuperado el 15 de Octubre de 2015, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-09342015000300010
- Bestratén, M., Pàmias, O., & CNCT. (2014). Responsabilidad social de las empresas: modelo GRI G 4 (I). Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/imagen_id.cmd?idImagen=1088317
- Borroso, F. (15 de Abril de 2008). La responsabilidad social empresarial. Un estudio en cuarenta empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán. *Contaduría y Administración*, 226, 73-91. Recuperado el 14 de Octubre de 2018, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422008000300005
- Cajas, J., & Quizhpi, M. (Abril de 2018). Propuesta de desarrollo de una aplicación metodológica de indicadores Internacionales de REsponsabilidad Social Empresarial como apoyo a la categorización de establecimientos hoteleros. Caso Azoguez - Ecuador. Cuenca, Ecuador. Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>
- Carrasco, A., & Perez, D. (29 de Agosto de 2017). ESTADO DEL ARTE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL - ANÁLISIS COMPARATIVOS DE LAS CORRIENTES DE . Milagro, Ecuador. Recuperado el 14 de Octubre de 2018, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3794/1/CARRASCO%20Y%20PEREZ%20PROPUESTA%20PRACTICA%20ESTADO%20DEL%20ARTE%20DE%20LA%20RESPONSABILIDAD%20SOCIAL%20EMPRESARIAL%20ANALISIS%20COMPARATIVOS.pdf>
- Cedeño, G. (Septiembre de 2017). ESTADO DEL ARTE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL - ANALISIS COMPARATIVO DE LOS MODELOS DE EVALUACION NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. Milagro, Guayas, Ecuador. Recuperado el 14 de Octubre de 2018, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3862/1/ESTADO%20DEL%20ARTE%20DE%20LA%20RESPONSABILIDAD%20SOCIAL%20EMPRESARIAL%20e2%80%93%20ANALISIS%20COMPARATIVO%20DE%20LOS%20MODELOS%20DE.pdf>

- Cerda, H. (5 de Mayo de 2003). Recuperado el 5 de Noviembre de 2018, de <http://postgrado.una.edu.ve/metodologia2/paginas/cerda7.pdf>
- Coba Molina, E., Díaz Córdova, J., Zurita Meza, E., & Proaño López, P. (2017). La responsabilidad social empresarial en las empresas del Ecuador. Un test de relación con la imagen corporativa y desempeño financiero. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, V(18), 23-44. Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/2150/215052403003.pdf>
- Cortés, M., Muñoz, M., & Quintero, M. (Diciembre de 2014). integrados de gestión y responsabilidad social empresarial en empresas agroindustriales de los departamentos del Cauca y Valle del Cauca, Colombia. *Informador Técnico*, 78(2), 140-147. Recuperado el 14 de Octubre de 2018
- Cruz, J., Martínez, J., & mendoza, J. (28 de Octubre de 2013). Responsabilidad Social Empresarial: Investigación Empírica - Exploratoria sobre los conceptos de RSE y RSU. Mexico. Recuperado el 17 de Octubre de 2018, de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xviii/docs/10.07.pdf>
- Cuevas, R. (4 de Abril de 2011). LAS DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS: UNA GUÍA DE LECTURA PARA SU ESTUDIO. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XIX(1), 7-26. Recuperado el 14 de Octubre de 2018, de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v19n1/v19n1a02.pdf>
- Dávila Newman, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, 12, 180-205. Recuperado el 3 de Noviembre de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>
- enfoque, L. r. (2015). La responsabilidad social: análisis del enfoque. *Redalyc*, 8. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/816/81643819008.pdf>
- Espitia, A. (Junio de 2015). La responsabilidad social empresarial (RSE) como elemento estratégico en las mipymes colombianas . *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, vol. I, IV(14), 75-84. Recuperado el 14 de Octubre de 2018, de <http://www.redalyc.org/html/2150/215047422008/>
- ETHOS. (2006). Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial. Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/rse/334_as_indicadores_ethos.pdf
- Fajardo, H., & Carlos, M. (29 de Abril de 2014). Estructura de Estrategias de Responsabilidad Social Corporativa aplicables en la gestión de los administradores de las Pymes del cantón Milagro para fortalecer su cultura organizacional. Milagro, Guayas, Ecuador.

- Recuperado el 2018 de Octubre de 2018, de
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/685/3/Estructuraci%C3%B3n%20de%20Estrategias%20de%20Responsabilidad%20Social%20Corporativa%20aplicables%20en%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20los%20administradores%20de%20las%20pymes%20en%20el%20cant%C3%B3n%20>
- Forética. (Junio de 2017). *Sistema De Gestion Etica Socialmente Responsable*. (Forética, Editor) Obtenido de la Norma SGE 21: http://www.foretica.org/norma_SGE_21.pdf
- Gallego, M. (2003). SA 8000- SOCIAL ACCOUNTABILITY. *Revista Universidad EAFIT*, 39(132), 44-56 . Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de
<http://www.redalyc.org/pdf/215/21513205.pdf>
- GRI. (28 de Octubre de 2013). Responsabilidad social de las empresas. Modelo GRI (Global Reporting Initiative). Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_648.pdf
- Guamán, I., & Viteri, R. (6 de Junio de 2018). ANÁLISIS COMPARATIVOS DE LAS CORRIENTES DE ESTUDIO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE). Milagro, Guayas, Ecuador. Recuperado el 14 de Octubre de 2018, de
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4074/1/ANALIS%20COMPARATIVO%20DE%20LAS%20CORRIENTES%20DE%20ESTUDIO%20DE%20LA%20RESPONSABILIDAD%20SOCIAL%20EMPRESARIAL%20%28RSE%29.pdf>
- Herrera, M. (2017). La responsabilidad social y su impacto en el crecimiento empresarial en las Pymes del sector textil del cantón Pelileo. Ambato, Ecuador. Recuperado el 16 de Octubre de 2018, de
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25159/1/T3962i.pdf>
- Herrera, W. (Junio de 2003). La población (Segundo elemento constitutivo del Estado colombiano). *Revista de Derecho*(19). Recuperado el 17 de Octubre de 2018, de
<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/derecho/article/view/2965>
- ISO. (3 de Febrero de 2017). ISO 26000. Recuperado el 15 de Octubre de 2018
- ISO, C. T. (2008). *Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad*. Obtenido de ISO:
https://www.accountability.org/wp-content/uploads/2016/10/AA1000AS_spanish.pdf
- López, P. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero*, 09(08).
 Recuperado el 3 de Noviembre de 2018, de
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

- Martín, S., & Lafuente, V. (Abril de 2017). Referencias bibliográficas: indicadores para su evaluación en trabajos científicos. *Investigación bibliotecológica*, 31(71). Recuperado el 5 de Noviembre de 2018, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2017000100151
- Medina Giacomozzi, A., & Severino González, P. (2014). Responsabilidad empresarial: generación de capital social de las empresas. *Contabilidad y Negocios*, 9(17), 63-72. Recuperado el 14 de Octubre de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281632446005>
- Normalisation, O. I. (2010). ISO. Obtenido de Online Browsing Platform (OBP)Sign in► Language► HelpSearch: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es:tab:2>
- Pérez, M., Espinoza, C., & Peralta, B. (Agosto de 2016). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU ENFOQUE AMBIENTAL: UNA VISIÓN SOSTENIBLE A FUTURO. *Universidad y Sociedad*, 8(3), 169-178. Recuperado el 14 de Octubre de 2018, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n3/rus23316.pdf>
- Pérez, S., & Cruz, M. (Marzo de 2014). Aplicación de una metodología para desarrollar el razonamiento hipotético deductivo, desde los contenidos estadísticos. *Correo Científico Médico*, 18(1). Recuperado el 14 de Noviembre de 2018, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812014000100012
- Prieto Fernández, S., & García Machín, E. (Junio de 2012). Beneficios de aplicar políticas de Responsabilidad Social Empresarial. *Salud de los Trabajadores*, 20(1), 3-6. Recuperado el 14 de Octubre de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/3758/375839299001.pdf>
- Ramos, M., & Darmas, M. (2010). Modelo de responsabilidad social empresarial para las grandes empresas de ciudad Guayana. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 14(56), 205-213. Recuperado el 14 de Octubre de 2018, de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212010000300007
- Reinosa Pulido, D. (Diciembre de 2013). Análisis de las Estrategias de Responsabilidad Social Empresarial adoptadas Por “Mapa,C.A”. *Visión Gerencial*, (2), 377-394. Recuperado el 17 de Octubre de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/4655/465545894006.pdf>
- RSE. (26 de Febrero de 2010). la RS en las pymes. Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de <http://www.mas-business.com/docs/La%20RSocial%20en%20pymes.pdf>

- SEPS. (24 de Junio de 2014). AYUDAS DE PROCEDIMIENTO PARA EL LLENADO DE FORMULARIO DE BALANCE SOCIAL. Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Manual-Formulario%20Balance%20Social_a.pdf/05f32b31-d82a-4b9f-b4e4-30149265ff2d
- Vargas, B. (MARZO de 2014). TOPICOS DE INFERENCIA ESTADÍSTICA: EL METODO INDUCTIVO Y EL PROBLEMA DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA. *FIDES ET RATIO*, 7, 86-92. Recuperado el 8 de Noviembre de 2018, de http://www.scielo.org.bo/pdf/rfer/v7n7/v7n7_a07.pdf
- Verela, L. (2013). Estado del arte de la responsabilidad social. *Gestión & Desarrollo*, 10(1), 55-73. Recuperado el 14 de Octubre de 2018, de <https://www.usbcali.edu.co/sites/default/files/gyd10-cap3.pdf>
- Zorio, A., García, M., & Sierra, L. (2015). Aseguramiento del informe de sostenibilidad en España y Latinoamérica. *Revista de ciencias administrativas y sociales*, 85-102. Obtenido de https://www.jstor.org/stable/43786407?seq=1#page_scan_tab_contents

Urkund Analysis Result

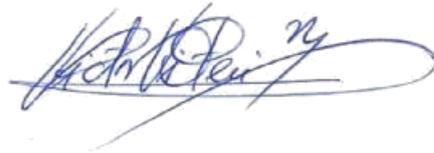
Analysed Document: URKUND ARIAS.doc (D43913995)
Submitted: 11/13/2018 5:43:00 AM
Submitted By: witerim@unemi.edu.ec
Significance: 3 %

Sources included in the report:

VERSION PARA URKUND 3.0.docx (D42737215)
VERSION URKUND. RIVAS_MARTINEZ EVALUACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS
EMPRESAS EXPORTADORAS DEL ECUADOR.docx (D38097836)
<https://www.guioteca.com/rse/que-es-la-responsabilidad-social-empresarial/>

Instances where selected sources appear:

5





REGISTRO DE ACOMPAÑAMIENTOS

Inicio: 10-07-2018 Fin 15-01-2019

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

CARRERA: INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA CPA

Línea de investigación: INNOVACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL

TEMA: EVALUACIÓN DE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS PYMES DEL CANTÓN MILAGRO

ACOMPAÑANTE: VITERI MIRANDA VICTOR MANUEL

DATOS DEL ESTUDIANTE			
Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA	CARRERA
1	ARIAS BUSTOS JESSENIA ELIZABETH	1250302666	INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA CPA
2	VILLAGOMEZ GONZALEZ EDITH BELEN	0954932893	INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA CPA

Nº	FECHA	HORA		Nº HORAS	DETALLE
		Inicio	Fin		
1	2018-08-08	Inicio: 14:30 p.m.	Fin: 16:30 p.m.	2	ESTRUCTURA DEL TRABAJO PRACTICO DEL PROYECTO DE TITULACIÓN
2	2018-16-08	Inicio: 11:00 a.m.	Fin: 13:00 p.m.	2	REVISIÓN DE LOS CONTENIDOS DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA (PROBLEMÁTICA, OBJETIVOS Y JUSTIFICACIÓN). REVISIÓN DE LA ENCUESTA PARA APLICACIÓN A LAS PYMES
3	2018-06-09	Inicio: 10:30 a.m.	Fin: 12:30 p.m.	2	REVISIÓN DEL MARCO TEÓRICO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN
4	2018-04-10	Inicio: 10:30 a.m.	Fin: 12:30 p.m.	2	REVISIÓN DEL DESARROLLO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN
5	2018-11-10	Inicio: 10:30 a.m.	Fin: 12:30 p.m.	2	REVISIÓN DE LA METODOLOGÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN
6	2018-18-10	Inicio: 10:30 a.m.	Fin: 12:30 p.m.	2	REVISIÓN DE LAS CONCLUSIONES Y REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS
7	2018-25-10	Inicio: 09:30 a.m.	Fin: 11:30 a.m.	2	REVISIÓN DEL ANALISIS ESTADISTICO Y EL PLAN DE MEJORAS
8	2018-10-11	Inicio: 09:30 a.m.	Fin: 11:30 a.m.	2	REVISIÓN DEL URKUND Y DEL TRABAJO COMPLETO DE TITULACIÓN
9	2018-15-11	Inicio: 09:30 a.m.	Fin: 11:30 a.m.	2	REVISIÓN DE LA CORRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN
10	2018-22-11	Inicio: 09:30 a.m.	Fin: 11:30 a.m.	2	REVISIÓN DEL MATERIAL PARA LA EXPOSICIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.


 VITERI MIRANDA VICTOR MANUEL
 PROFESOR(A)


 ORTEGA HARO XAVIER FERNANDO
 DIRECTOR(A)

Dirección: Cda. Universitaria Km. 1 1/2 vía km. 26
 Conmutador: (04) 2715081 - 2715079 Ext. 3107
 Telefax: (04) 2715187
 Milagro • Guayas • Ecuador

VISIÓN
 Ser una universidad de docencia e investigación.

MISIÓN
 La UNEMI forma profesionales competentes con actitud proactiva y valores éticos, desarrolla investigación relevante y oferta servicios que demandan el sector externo contribuyendo al desarrollo de la sociedad.




ARIAS BUSTOS JESSEÑA ELIZABETH
ESTUDIANTE


VILLAGOMEZ GONZALEZ EDITH BELEN
ESTUDIANTE

Dirección: Cda. Universitaria Km. 1 1/2 vía km. 26
Conmutador: (04) 2715081 - 2715079 Ext. 3107
Telefax: (04) 2715187
Milagro • Guayas • Ecuador

VISIÓN

Ser una universidad de docencia e investigación.

MISIÓN

La UNEMI forma profesionales competentes con actitud proactiva y valores éticos, desarrolla investigación relevante y oferta servicios que demandan el sector externo contribuyendo al desarrollo de la sociedad.

Evidencias de tutorías de acompañamiento a la obtención del título:

Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría CPA

Tutor: Ing. Víctor Manuel Viteri Miranda

Estudiantes: Jessenia Elizabeth Arias Bustos

Edith Belén Villagómez González

