

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** TESINA INTRODUCCIÓN-CONCLUSIONES.docx (D42350014)  
**Submitted:** 10/10/2018 2:08:00 AM  
**Submitted By:** lissettpenafiel@hotmail.com  
**Significance:** 2 %

### Sources included in the report:

4.- Capítulo II.docx (D11124905)

### Instances where selected sources appear:

1

INTRODUCCIÓN En la actualidad se habla de que las empresas son responsables de sus trabajadores, los clientes, el gobierno y el medio ambiente. Deben cooperar en la construcción de una mejor sociedad para vivir, donde se integren todos los esfuerzos realizados. No se trata solo de obtener ganancias, sino también de contribuir a las personas involucradas en el negocio de tal manera que puedan enfrentar la globalización y desarrollarse a través de métodos éticos con todos los involucrados. Pero a pesar de leer esto muy bien en papel o ser muy atractivo en el discurso, es una confusión sobre qué es realmente la RSE hay compañías que, incluso si dicen o piensan que lo están practicando, realmente no lo hacen debido a la ignorancia. o falta de voluntad. Algunas veces son acciones que toman del tipo filantrópico, que no promueven el desarrollo o el bienestar a largo plazo para la sociedad. (Barroso, 2008, p. 74).

Por otro lado, la sociedad exige cada vez más compromisos empresariales sociales y ambientales que vayan más allá de la esfera económica estricta. Por lo tanto, generalmente se alienta a las empresas a adoptar prácticas de RSE y, en particular, a la economía social. En este contexto, y en vista del paralelismo entre los valores y principios de la responsabilidad social, este trabajo tiene como objetivo resaltar la importancia de la responsabilidad social como elemento diferenciador de competitividad en las PYMES. (León, 2011, p. 144).

Sin embargo, Mohr y Web (2005) encontraron también evidencia de que a menudo la creencia de los consumidores sobre las virtudes de la RSE es inconsistente con su comportamiento de compra. En ese sentido, hay varios estudios que usan aproximación de trade-off compensación sobre las preferencias del consumidor entre atributos de RSE, utilizando diversos modelos composicional multi-atributo, más conocido como conjunto análisis (expresión que se utilizará en adelante), identifican otros factores que pueden afectar el impacto que la RSE puede tener en las decisiones de compra del consumidor, entre ellas el precio, la calidad, la conveniencia, la falta de información (Pomering y Dolnicar, 2009) o la predominancia de la marca (Berens, van Riel y Bruggen, 2005) como cita (Feldman, 2015, p. 375)

La relevancia de este análisis se deriva del significado de ambas variables a estudiar; Por un lado, Responsabilidad Social como elemento diferenciador de competitividad y por otro lado las PYMES. Esta etapa de su desarrollo es ampliada a las pequeñas y medianas empresas, dadas las características de países latinoamericanos cuyas economías soportado en gran medida en este tipo de entidades económicas, considerada la principal fuente de empleo para millones familias y herramientas de distribución de capital en los países en desarrollo.

En América Latina, como en Colombia se vuelve más complicado el problema económico que enfrenta la región como los conflictos de la falta de confianza por parte de los consumidores ha conducido a un aumento del desarrollo e incorporación de nuevas políticas de RES en las empresas, encaminado a que los diferentes grupos de interés conozcan su "buen" comportamiento empresarial y sus acciones "socialmente responsables" con el fin de tener una buena imagen y una buena reputación de situación que requiere contextualización del término para adaptarse a las características, sino de la sociedad en general.

La responsabilidad social de las empresas consiste en la incorporación a sus estrategias de negocios un panorama social fundamentado en programas que les permite desempeñarse más allá de sus obligaciones como empresa, tomando como referencia las necesidades de algunos sectores, tales como causas por la niñez, (nutrición, educación, derechos humanos, etc.); causas ambientales (agua, fauna, flora, etc.); causa de poblaciones vulnerables (pobreza, refugiados, etc.) y un sin fin más que requieren de la labor social que las empresas responsables socialmente estén dispuestas a combatir; con estas acciones se les permite tener un impacto positivo en la sociedad, y por lo tanto un éxito dentro de su ámbito.

La modernidad implica cambios trascendentales en la estructura social, edificando cómo nuevo pilar de la sociedad, elemento justificante y legitimador de las acciones de los nuevos actores sociales, especificado en las defensas de la libertad y derechos como la principal obligación de los agentes, de una sociedad donde la dualidad de clases no fue una excepción. Como su nombre lo dice la responsabilidad social, es el compromiso asumido por grupos o empresas, que buscan promover y garantizar a la población una mejor calidad de vida, a través de diversas acciones ejercidas por dichos grupos, ya sean del sector público o privado. CITATION Her09 \l 12298 (Herrera Hernández, 2009)

El desarrollo vertiginoso de las nuevas estructuras económicas de interpretar el mundo, ha traído consigo el desarrollo de la ciencia y la tecnología y su aplicación a la producción, y consumo, en sociedad contemporánea, funciones vitales para el equilibrio social. En este contexto, las empresas están asumiendo un papel importante tanto en la sociedad como en la economía, además que brindan a la población los recursos que necesitan para preservar y mejorar sus vidas.

Es por eso que el presente estudio pretende analizar en su primera fase. Dimensiones relacionadas con el concepto de RSE para posteriormente realizar un estudio cuantitativo de la situación actual en el canton Simón Bolívar provincia de Guayas con respecto a Responsabilidad social en las pequeñas y medianas empresas. Para ello, se analizará si las pequeñas y medianas empresas realizan o no actividades de RSE, de acuerdo con la percepción de las partes interesadas internas de la empresa, incluyendo empleados o propietarios.

**PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN** La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es la contribución activa y voluntaria de las empresas enfocadas en servir a la sociedad con productos útiles y en condiciones justas, procurando condiciones de trabajo dignas, manteniendo la ética empresarial, asegurando el ahorro de recursos al respetar el medio ambiente, mejorando al mismo tiempo las posibilidades y oportunidades de las comunidades donde se opera.

Es importante resaltar que para poner en marcha prácticas de responsabilidad social empresarial en estas unidades empresariales es necesario definir políticas, establecer estrategias y diseñar un plan de acción, cuyas actividades sean factibles de medición y evaluación para efectos de registro y comunicación, en otras palabras, se requiere de un modelo de gestión apropiado y ajustados a sus características y necesidades.

La capacidad de respuesta que tiene una empresa o una entidad, frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona. De esta forma las empresas son socialmente responsables cuando las actividades que realiza se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad comercial, así como también, al cuidado y preservación del entorno. (Herrera A. C., 2011, p. 108).

El estado de la responsabilidad social empresarial en las PYMES, de acuerdo con diversos estudios, es preocupante. Se evidencian graves problemas de contaminación, existe una carencia total de políticas y programa de RSE, asociado a una errónea concepción de la misma; no obstante, se identifican en estas unidades empresariales características que facilitarían su implementación. (Herrera, 2011, p. 115).

Las PYMES, en Simón Bolívar, se caracterizan por una baja intensidad de capital, ausencia de propietarios y familiares como mano de obra, estructura burocrática mínima, poder centralizado, dificultades para el acceso a financiación exterior o subordinación a grandes empresas. La mayoría al comenzar su actividad, se presupone que lo hacen con el objetivo de satisfacer los intereses de dos grupos prioritarios: los propietarios y comunidad en la cual se establece. "Su existencia reside sobre, al menos, un acuerdo o contrato implícito porque la relación será mutuamente beneficiosa". González, 2001, P.253) como cita (Moura-Leite, 2011, p. 140).

**Objetivos** Objetivo general Resaltar la importancia de la responsabilidad social como elemento diferenciador de competitividad en las PYMES.

**Objetivos específicos** • Diagnosticar la responsabilidad social en torno al elemento diferenciador de competitividad en las PYMES del cantón Simón Bolívar, provincia del Guayas. • Identificar las demandas y necesidades de los grupos de interés mediante el diálogo abierto que promueva una relación armónica entre propietarios y comunidad. • Mejorar la gestión social de la PYMES mediante la sugerencia de una estructura sistemática que facilita la planeación y desarrollo de prácticas socialmente responsables.

Por consiguiente, se justifica la investigación porque de manera puntual identificaremos también problemas pequeños y medianos para los cuales se consideran, definiciones, información sobre autores relevantes que permite una buena gestión administrativa, lo que significa que PYMES tiene un sistema de gestión de la información adaptado a su necesidad de controlar su información como se logrará mayor visión de objetivos y obtención de información útil que los ayuda a generar ventajas competitivas en el mercado y logra contribuir al desarrollo del país. La importancia de esta investigación es analizar sobre la influencia de la responsabilidad social en las PYMES, con el objetivo de contribuir al problema y ayudar a tener resultados eficientes en el proceso como elemento diferenciador de competitividad en el cantón Simón Bolívar, provincia de las Guayas.

**MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL** La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una nueva visión de la gestión estratégica y de la ética corporativa de las organizaciones, donde el cambio tecnológico, económico y cultural, han terminado por redefinir la relación que éstas

tienen con sus públicos y con el entorno. CITATION Mad16 \l 12298 (Madueño, Madueño, J. H., Jorge, M. L., Sancho, M. P. L., & Martínez-Martínez, D. (2016).)

En España, el mayor peso porcentual en el número de asalariados soporta las empresas sin asalariados, algo más del 51% del total de empresas. Aunque la evolución de este tipo de empresa, dentro del conjunto, va en descenso, ya que, desde el 1 de enero de 1995, al 1 de enero de 2007, han pasado de representar el 58% al mencionado 51%. Aun así, el tejido empresarial español sigue estando mayoritariamente constituido por pequeñas unidades de producción, algo común entre los países mediterráneos. En Italia, Grecia y Portugal el tamaño medio de las empresas es aún menor que en España (Dirección General de Política de la PYMES, 2008, p. 3-4) como cita (Moura-Leite, 2011, p. 141).

El término a partir de los años 90 era introducido en el contexto latinoamericano bajo una percepción económica, entendida como RSE como una nueva forma de hacer negocios, estos aspectos que beneficia al capital extranjero como comienza su posicionamiento en esta región una vez aplicado el modelo neoliberal; claro que implica el reembolso de la gran compañía que se ofrece como servicios, los derechos de la población que deben ser garantizado por el gobierno. Considerando a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) como un elemento trascendental en la economía y composición social latinoamericana, este trabajo revisa y analiza el rol que la RSE puede cumplir en la gestión de sus intangibles y en la producción de valor dentro de este tipo de formato empresarial.

En una sociedad cada agente que lo compone tiene un rol y una responsabilidad, un aspecto fundamental para el equilibrio y desarrollo armonioso de estructura social al igual que la sociedad, los agentes tiene el desarrollado, dado que tal responsabilidad está vinculada al tipo de estructura social existente, por esa razón en la antigüedad cuando las primeras comunidades basadas en los núcleos familiares, responsables de las personas que los constituían estaban limitadas a realización de las tareas o actividades necesarias para satisfacer las necesidades básicas de la comunidad. Inglés, (1881) como cita (Herrera, 2011, p. 106). Finalmente, es importante destacar que poner en prácticas la responsabilidad social en curso en estas unidades de negocio es necesario definir políticas, establecer estrategias y diseñar un plan de acción, cuyas actividades son viables para la medición y la evaluación efectos del registro y de la comunicación, en otras palabras, un modelo de gestión es necesario adecuado y ajustado a sus características y necesidades. (Herrera, 2011, p. 112).

La  
responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividad ocasionan en la sociedad y el  
medio ambiente. Se asume  
mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad,

además toma en consideración las expectativas

de su grupo de interés, cumple con la legislación aplicable

que sea coherente con la normativa internacional de comportamiento, y este se integre en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

La RES, como elemento diferenciador de competitividad en las PYMES es una herramienta diseñada a partir del análisis de patrones, y mejores prácticas en responsabilidad social existentes a escala mundial, y la evaluación de responsabilidad social corporativa en pequeñas y medianas empresas del sector industrial y turística es un instrumento que ajusta a las necesidades y características de este tipo unidades de negocio, su estructura es práctico y comprensible, con el fin de facilitar implementación.

La RES para las PYMES se desarrolla sobre la base de la responsabilidad social. Según Herrera, (2011) expresa: Es el principio rector que guía la actuación de las organizaciones en el mundo contemporáneo, en este sentido las empresas asumen su compromiso como agentes sociales, para con el desarrollo de prácticas éticas, aporte al desarrollo social y minimización de sus impactos ambientales, a través de la implementación de actividades orientadas a responder a las necesidades y demandas de sus grupos de interés. (p.112). Los antecedentes presentados a continuación se refieren a los siguientes estudios analizados: Las investigaciones realizadas por el alemán Ludwig von Bertalanffy, que plantea una perspectiva integrativa, donde define la organización como un sistema cerrado o abierto. Lo que busca es resolver problemas específicos de la organización y sus administraciones, que se basa en tres aspectos básicos: • Subsistemas, que explican el funcionamiento de la organización. • Los sistemas están abiertos. Las funciones de un sistema dependen de su estructura. Esta teoría ocurrió por dos motivos principales: • Por la necesidad de sintetizar e integrar las teorías que precedieron. • Debido a la informática trajo desarrollo y operación. Los autores K. Laudon y J. Laudon (2012) definen: La responsabilidad social es como un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan, procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización. Según Cohen y Asín (2009) "La responsabilidad social es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio. En un sentido amplio, un SI no necesariamente incluye equipo electrónico (hardware). Sin embargo, en la práctica se utiliza como sinónimo de "sistema de información computarizado". (p.4) Así mismo O'Brien y Marakas (2006) definen que: "Un sistema de gestión social (SI) puede ser cualquier combinación organizada de personas, hardware, software, redes de comunicación y recursos de información que almacene, recupere, transforme y disemine información en una organización". (p.6) De los conceptos anteriores se puede definir que la responsabilidad social es el conjunto de recursos (datos, equipos, personas) que se relacionan entre sí para generar una información útil para la organización. O'Brien y Marakas (2006) sostiene que: "la responsabilidad social tiene tres componentes o funciones básicas interactivas: entrada (o input), procesamiento, salida (output)". (p.24). Según Chiavenato (2007) La RES es un conjunto de datos significantes en un determinado contexto que ayuda a reducir el margen de incertidumbre respecto a la toma de decisiones. (p.365) La información son datos significados

para alguien en un contexto determinado, y en los negocios la característica más relevante es su calidad. Cohen y Asín (2009, p.3) consideran tres dimensiones para una calidad: Dimensión de tiempo: La RES debe estar disponible cuando se necesita, estar actualizada, proveerse con la periodicidad requerida y representar el pasado, el presente y el futuro. Para Muñiz (2003) en su libro, *Cómo Implantar y Evaluar un Sistema de Control de Gestión*, menciona que la Gestión Administrativa consiste en brindar un soporte 26 administrativo a los procesos empresariales en cada área funcional de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros. Para Chiavenato (2007, p. 142): "La administración es una actividad generalizada y esencial a todo esfuerzo humano colectivo [...] la administración es, básicamente, la coordinación de actividades grupales." Robbins y Coulter (2005, p. 7) definen que: "La administración es lo que hacen los gerentes. [...] la administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas." Hernández (2011) Desde la responsabilidad social para Pymes implica las siguientes áreas: Políticas, valores y compromisos éticos: constituye el grupo de directrices y lineamientos que indican el comportamiento y actitudes de la empresa frente a sus relaciones con terceros.

- Empleados: comprende a las personas naturales con la edad legal suficiente que de forma voluntaria prestan sus servicios, los cuales son retribuidos por la empresa.
- Comunidad: comprende a la sociedad cercana y a las instituciones sociales, públicas o privadas al interior de dicha sociedad, con las que se relaciona la empresa.
- Medio ambiente: comprende los sistemas naturales y sociales, los seres vivos y sus relaciones, susceptibles de ser afectados por la actividad de la empresa.
- Consumidores y Clientes: constituye a las personas naturales o jurídicas que demandan bienes o servicios proporcionados por la empresa.
- Proveedores: implica a cada una de las personas naturales y jurídicas exteriores, que abastecen a la empresa en materia prima, insumos, servicios, etc.
- Gobierno: constituye el conjunto de órganos directores del estado, por medio del cual se expresa el poder estatal y para con la empresa tiene obligaciones. CITATION Her151 \l 12298 (Herrera A. E., 2015)

En él se describe un proceso sistemático y cíclico de mejora continua que se desarrolla en cinco fases: Sensibilizar, Planear, Implementar, Medir - valorar - comunicar y Ajustar, promoviendo de esta forma una cultura de mejoramiento continuo en la organización:

- Sensibilizar: es la parte más compleja e importante, todo el proceso depende de ella, implica crear conciencia en el empresario sobre la importancia de un comportamiento socialmente responsable.

- Planear: en esta parte inicia realmente el proceso de construcción del sistema e implica decidir sobre las acciones que deben realizarse en el futuro.

- Implementar: en esta fase se ejecuta todo lo planeado, lo que implica desarrollar en forma sistemática y controlada el plan diseñado.

- Medir, valorar y comunicar: esta fase implica determinar el grado de gestión y el impacto de las prácticas emprendidas por la empresa, comparar el resultado de las actividades con los objetivos planteados para determinar el nivel de cumplimiento de los mismos y, por último,

concertadamente, después de un diálogo abierto con los grupos de interés rendir cuentas sobre la gestión social de la organización.

- Ajustar: implica acciones correctivas y la mantención de las decisiones acertadas y la preparación de planes futuros. CITATION Her151 \l 12298 (Herrera A. E., 2015)

Las PYMES debe considerarse como un instrumento que se ajusta a las características y necesidades de las Pymes, diseñado para contribuir a la mejora de su competitividad y sostenibilidad. Herramienta que facilita la implementación del principio de RSE en pequeñas y medianas empresas, comprensible y accesible para el pequeño empresario. Es un instrumento construido bajo una conceptualización de RSE más compatible con la realidad del entorno, por ello hay apartes innovadores en su estructura respecto a los otros modelos de responsabilidad social existentes en esta materia. CITATION Her11 \p 115 \l 12298 (Herrera, 2011, pág. 115).

Se conoce como una ciencia que consta de principios, técnicas y prácticas, ejecutables en grupos de personas permitiendo establecer un sistema de cooperación, para lograr fines comunes que no se pueden lograr individualmente en un sistema grupal.(p.3) Teniendo en cuenta los conceptos anteriores se puede definir que la administración es la acción de un administrador de coordinar un grupo de personas de manera eficaz y eficiente direccionándolas a un fin común para el mejoramiento de las empresas con los recursos que tengan a disposición la administración cuenta de funciones específicas para lograr los fines propuestos en una empresa los cuales definió Fayol en su momento y a los cuales Chiavenato (2007, p. 142) menciona se les conoce como el proceso administrativo. Aunque la RSE puede parecer más ligada a grandes empresas, su aplicación en las PYMES es más natural, dada su mayor relación con el entorno y su proximidad a los clientes. De hecho, las PYMES vienen aplicando prácticas de RSE de forma habitual y ligada a su quehacer diario, aún sin conocer el concepto y sin llamarlas por ese nombre. Y un dato crucial: sin la implicación de las PYMES, la RSE no puede tener un impacto real en la sociedad. Las prácticas en RSE permiten que las Mypes logren resultados positivos a mediano y largo plazo debido a que fortalecen las su imagen en el mercado, generando mayor valor económico así como una mejor relación con los clientes. Un negocio es competitivo cuando es capaz de obtener una rentabilidad mantenida en el tiempo. Si además es sostenible, estará minimizando su impacto ambiental y trabajando de forma socialmente responsable. Esto es, garantizando el máximo desarrollo personal y profesional de sus trabajadores y generando un impacto positivo en el entorno local y/o global. El comportamiento de las PYMES no tiene mucho que ver con su tamaño. Este comportamiento puede ser mejor explicado con el enfoque de sistemas adaptativos complejos porque este tipo de empresas se relacionan con otras entidades, con sus clientes y con terceras partes en general. Las relaciones anteriormente mencionadas permiten a las PYMES generar estrategias, tomando ventaja de su propia flexibilidad y autoorganización, para sobrevivir adaptándose al contexto complejo que en ocasiones se vuelve adverso. La forma en que las PYMES son percibidas puede cambiar si tratamos de enfocarnos en otro punto de vista. Además de su falta de recursos y experiencia, las PYMES tienen otras cualidades que pueden ser usadas por estas organizaciones para crecer y permanecer activas en el mercado. (Moreno & Flores, M. , 2016, p. 87).

**METODOLOGÍA** La metodología usada en el análisis del proceso de investigación se basó en el paradigma cualitativo, por consiguiente, se conoce según la información que brindo el Municipio Autónomo Descentralizado del cantón Simón Bolívar, provincia del Guayas, que existen desde el año 2006 hasta 2016, 512 pequeñas y medianas empresa registradas por consiguiente se puede deducir que la mayoría de la PYMES se encuentran en le comercio establecidas en un promedio equivalente a diez años.

De total de las PYMES se conoce que algunas ya no permanecen en el negocio debido a la formalidad que algunos gerentes dan a su empresa, y otro utilizan estrategias corporativas que promueven la estabilidad en su negocio. Para cumplir con el objetivo general de la investigación se sugiere una investigación documental por tener información adquirida desde los artículos bibliográficos que detallan de manera secuencial el proceso de la importancia de la responsabilidad social como elemento diferenciador de competitividad en las PYMES. De acuerdo Baena (1985) "la investigación documental es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación e información" (p. 72) como cita CITATION Bae171 \l 12298 (Baena Paz, , 2017). Para cumplir los objetivos específicos 1, 2 y 3; requiere realizar una investigación exploratoria ya que el proceso a investigar se ara de una manera evolutiva según se obtenga la fuente de información asociando los casos y dividiendo los conceptos los cuales se utilizarán mediante la información que se obtuvo en el Municipio Autónomo Descentralizado del cantón Simón Bolívar, provincia del Guayas. Según Esteban, I. G., & Fernández, (2017) "Las investigaciones exploratorias persiguen una aproximación a una situación o problema" (p. 34).

**DESARROLLO DEL TEMA** Resaltar la importancia de la responsabilidad social como elemento diferenciador de competitividad en las PYMES. Es el principal objetivo de esta investigación para lo cual, Dado que las acciones socialmente responsables están orientadas hacia la sociedad, es importante adoptar políticas que beneficien a las personas en el medio. De esa manera, no solo funciona, sino que también promueve relaciones comerciales más rentables, ya que los inversores conocerán el lado humano de su negocio.

Para fortalecer las ventajas competitivas se deben establecer estrategias de responsabilidad social teniendo en cuenta aspectos como crear ventajas que fortalezcan redes de conocimiento, estimulen el intercambio de saberes para que contribuyan a incrementar la competitividad y finalmente fortalecer la economía de las empresas a través de los recursos humanos.CITATION Var171 \p 110 \l 12298 (Vargas, 2017, pág. 110).

Diagnosticar la responsabilidad social en torno al elemento diferenciador de competitividad en las PYMES del cantón Simón Bolívar, provincia del Guayas. A ciencia cierta de la realidad de las pequeñas y medianas empresas la situación es difícil. Por ello hay que tener un recurso externo y especialmente si es un primer sistema de calidad o configuración de diagnóstico, puede ser interesante. Contar con personas calificadas pueden aportar su experiencia con el análisis y su capacidad para observa desde afuera lo que a veces no sabemos mirar hacia adentro.

El hacerlo solos o con apoyo externo es una decisión particular que cada empresa deberá realizar. En cualquier caso, y aun con apoyo externo, es importante que exista un responsable del diagnóstico en la propia empresa que coordine el trabajo del consultor o entidad que los apoye. (RSE, 2013, p. 10).

Identificar las demandas y necesidades de los grupos de interés mediante el diálogo abierto que promueva una relación armónica entre propietarios y comunidad. En consecuencia, se esta investigación desarrolla sobre la base de que responsabilidad social que es el principio rector que orienta el desempeño de las organizaciones en el mundo contemporáneo, en ese sentido en las empresas asumen su compromiso como agentes sociales, al desarrollo de prácticas ética, contribución al desarrollo social y minimización sus impactos sociales, a través de la aplicación de actividades destinadas a responder a las necesidades y demandas de sus grupos de interés.

Es un sistema de gestión social que tiene como propósito facilitar la adopción del principio de RSE en las pequeñas y medianas empresas, suministrando a estas organizaciones una estructura sistemática que posibilita la implementación de prácticas que promuevan el comportamiento ético, la minimización de los impactos ambientales y el compromiso con el desarrollo social como respuesta a las necesidades y demandas de sus grupos de interés. (Herrera A. C., 2011, p. 112)

Para finalizar es de total interés Mejorar la gestión social de la PYMES mediante la sugerencia de una estructura sistemática que facilita la planeación y desarrollo de prácticas socialmente responsables. Para este proceso es necesario implicar el desarrollo de todo plan a ejecutar de manera sistemática. (Herrera A. C., 2011, p. 113).

CONCLUSIONES Durante el proceso investigativo que se realizo de puede deducir las siguientes conclusiones:

- El diagnóstico de la responsabilidad social se puede conseguir mediante la búsqueda de evidencia, siendo que no es fácil dar una certeza sobre la empresa ya que no se sabe en que momento la empresa se encuentra sostenible en un entorno comercial. Por tal motivo además del diagnostico se debe valorar y focalizar en mejoras la cual varía según la realidad de cada organización.
- La RES a manera de dirigir una empresa se convierte en responsable del manejo social que esta tenga en el área comercial. Siendo que se debe escuchar opiniones de los demás accionistas con la finalidad de Identificar las demandas y necesidades de los grupos de interés mediante el diálogo abierto que promueva una relación armónica entre propietarios y comunidad.
- En definitiva, la mejora de la gestión social de la PYMES implica una estructura sistemática porque que facilita la planeación y el desarrollo de prácticas socialmente responsables que están internas con la finalidad de divulgar el comportamiento corporativo y de manera puntal fortalecer sus servicios directamente al cliente.

Hit and source - focused comparison, Side by Side:

Left side: As student entered the text in the submitted document.

Right side: As the text appears in the source.

---

Instances from: 4.- Capítulo II.docx

0: 4.- Capítulo II.docx

71%

La  
responsabilidad de una organización ante los impactos que sus  
decisiones y actividad ocasionan en la sociedad y el  
medio ambiente. Se asume  
mediante un comportamiento ético y transparente que  
contribuya al desarrollo sostenible incluyendo la salud y el  
bienestar de la sociedad,  
además toma en consideración las expectativas  
de su grupo de interés, cumple con la legislación aplicable

0: 4.- Capítulo II.docx

71%

La "RS una Organización ante los impactos que sus decisiones y  
actividades ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente,  
mediante un comportamiento ético y transparente que:

- Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad
- Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas
- Cumpla con la legislación aplicable