



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DISEÑO DEL SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA EMPRESA TEXTIL ARTEX DE PELILEO.

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar por el grado académico de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: JHONNY ADALBERTO JIMÉNEZ BAÑO

DIRECTOR: ING. DIEGO RAMIRO BARBA BAYAS

Riobamba-Ecuador

2022

©2022, Jhonny Adalberto Jiménez Baño

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Jhonny Adalberto Jiménez Baño, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.




Riobamba 22 de Enero de 2022



Jhonny Adalberto Jiménez Baño
C.C. 0605247428

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El Tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo Proyecto de Investigación **DISEÑO DEL SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA EMPRESA TEXTIL ARTEX DE PELILEO.**, realizado por el señor: **JHONNY ADALBERTO JIMÉNEZ BAÑO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, El mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Jazmín Isabel García Guerra PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	 JAZMIN ISABEL GARCIA GUERRA <small>Firmado digitalmente por JAZMIN ISABEL GARCIA GUERRA DN: cn=JAZMIN ISABEL GARCIA GUERRA, o=ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO, c=EC</small>	2022-02-22
Ing. Diego Ramiro Barba Bayas. DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	 DIEGO RAMIRO BARBA BAYAS <small>Firmado digitalmente por DIEGO RAMIRO BARBA BAYAS</small>	2022-02-22
Eco. Adriana Margarita Morales Noriega. MIEMBRO DE TRIBUNAL	 ADRIANA MARGARITA MORALES NORIEGA <small>Firmado digitalmente por ADRIANA MARGARITA MORALES NORIEGA Rutina de Responsables ERE s.r.l. - ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO DE INVESTIGACION Y DESARROLLO TECNOLÓGICO - ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO</small>	2022-02-22

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la sabiduría y la inteligencia que necesito para cumplir esta etapa de mi vida. A toda mi familia por siempre estar al pendiente y animarme a seguir dando lo mejor de mí. A cada uno de los que fueron parte de mi formación académica, por la paciencia y tolerancia que día a día tenían. Ing. Diego Barba (tutor de tesis) gracias por el apoyo, esfuerzo y sacrificio que me dio en el transcurso de mi proyecto de grado. A la empresa textil Artex, por brindarme las facilidades en el uso de su información y la utilización de sus instalaciones para la realización del presente proyecto de grado.

Jhonny

DEDICATORIA

A Dios por brindarme la vida, y darme el privilegio de despertarme cada mañana y seguir viendo las maravillas que él nos da; Dios ha sido primero en mis planes y gracias a él hoy estoy cumpliendo una etapa más de mi vida. A mis padres; German Jiménez y Rosa Baño por ser mi apoyo y quienes siempre han estado allí para darme lo que necesito, el amor, cariño y esfuerzo que me han inculcado día a día, se ven reflejados en los logros que puedo alcanzar, ésta es la mejor herencia que ellos me pueden dejar. A mis hermanos: Gabriela Jiménez, Diego Jiménez, Cristina Jiménez y Yurani Jiménez, quienes con una sola palabra y un gesto me han dado fuerzas, y siempre me han estado animando. A mi madrina Laura Ulloa quien, con cariño, sus consejos y su apoyo incondicional que me ha brindado. A mi familia entera por el apoyo que me ha brindado. Al ingeniero Diego Barba, director de mi proyecto de investigación, por haberme guiado durante toda esta travesía. Por su tiempo, por su apoyo, por su paciencia, por sus consejos.

Siento también que este proyecto de investigación se a podido materializar gracias a Diana Morales, quien me brindó la oportunidad de basar mis conocimientos abriéndome las puertas de la empresa textil Artex de Pelileo. Del mismo modo quisiera agradecer a todos los encuestados de Artex, Diana Morales, Edison Condo, Pamela Chilliquinga, José Quinapanta.

Jhonny

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	2
1.1. Antecedentes.....	2
1.2. Origen y evolución de la responsabilidad social empresarial.....	5
1.3. Definición de responsabilidad social empresarial.....	7
1.4. Dimensiones estratégicas de la Responsabilidad Social.....	9
1.5. Principios de responsabilidad social empresarial.....	10
1.6. Modelos de la responsabilidad social empresarial.....	12
1.6.1. <i>Modelo de Global Reporting Initiative (GRI)</i>	12
1.6.2. <i>Modelos de los stakeholders</i>	13
1.6.3. <i>Modelo de Indicadores ETHOS</i>	14
1.7. Enfoque de responsabilidad social empresarial basado en la norma ISO 26000.....	15
1.8. Importancia de la responsabilidad social empresarial.....	18
1.9. Alcance de la responsabilidad social empresarial.....	19
1.10. Beneficios de la responsabilidad social empresarial.....	20
1.11. Responsabilidad Social Corporativa vs. Responsabilidad social empresarial.....	21
1.12. Marco conceptual.....	22

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO.....	25
2.1. Enfoque de investigación.....	25
2.2. Nivel de investigación.....	25
2.3. Diseño de Investigación.....	25
2.3.1. <i>Según la manipulación de la variable independiente</i>	25

2.3.2.	<i>Según las intervenciones en el trabajo de campo</i>	25
2.4.	Tipo de estudio	26
2.5.	Población y Planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra	26
2.5.1.	<i>Población</i>	26
2.5.2.	<i>Planificación</i>	26
2.5.3.	<i>Selección</i>	26
2.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	26
2.6.1.	<i>Método</i>	26
2.6.2.	<i>Técnicas</i>	27
2.6.3.	<i>Instrumentos</i>	27

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	28
3.1.	Resultados	28
3.1.1.	<i>Dimensión Interna</i>	28
3.1.1.1.	<i>Gestión de recursos humanos</i>	28
3.1.1.2.	<i>Salud y seguridad en el trabajo</i>	30
3.1.1.3.	<i>Gobierno empresarial y adaptación al cambio</i>	31
3.1.1.4.	<i>Ecología Interna</i>	33
3.1.1.5.	<i>Conclusiones dimensión Interna</i>	34
3.1.2.	<i>Resultados dimensión externa</i>	35
3.1.2.1.	<i>Comunidades Locales</i>	35
3.1.2.2.	<i>Estado, entidades asociadas a nivel comercial, proveedores y clientes</i>	36
3.1.2.3.	<i>Desarrollo Sostenible</i>	38
3.2.	Discusión de Resultados	40
3.3.	Propuesta	45
3.3.1.	<i>Buenas prácticas de RSE sugeridas</i>	49
3.3.2.	<i>Cronograma SUGERIDO para la implementación de Buenas prácticas de RSE en base a los indicadores críticos del diagnóstico</i>	61
3.3.3.	<i>Proceso de socialización interna del plan y Capacitación interna para asumir roles en la ejecución del plan</i>	61
3.3.4.	<i>Sistema de monitoreo, seguimiento y evaluación de las buenas prácticas a implementarse</i>	62
	CONCLUSIONES	65
	RECOMENDACIONES	65

BIBLIOGRAFÍA

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Evolución histórica del concepto y desarrollo de la RSE.....	5
Tabla 2-1:	Comparación entre RSC y RSE.	22
Tabla 1-3:	Comparación entre RSC y RSE.	29
Tabla 2-3:	Valores Percepción salud y seguridad	31
Tabla 3-3:	Parámetros de Gobierno Empresarial y Adaptación al Cambio	33
Tabla 4-3:	Valoración de Ecología Interna	34
Tabla 5-3:	Dimensión Interna	35
Tabla 6-3:	Valoración de Comunidades Locales.....	36
Tabla 7-3:	Valoración de Estado, entidades asociadas a nivel comercial, proveedores y clientes	37
Tabla 8-3:	Valoración Desarrollo Sostenible	38
Tabla 9-3:	Valoración Dimensión Externa.....	39
Tabla 10-3:	Grupos de Interés.....	42
Tabla 11-3:	Matriz- Interés e Influencia.....	44
Tabla 12-3:	Principios de la ISO 26000 y Buenas prácticas empresariales	47
Tabla 13-3:	Matriz de Buenas prácticas de RSE	50
Tabla 14-3:	Ficha técnica No. 1	52
Tabla 15-3:	Ficha Técnica N°. 2	54
Tabla 16-3:	Ficha Técnica N°. 3	56
Tabla 17-3:	Ficha Técnica N°. 4	58
Tabla 18-3:	Ficha Técnica N°. 5	59
Tabla 19-3:	Ficha Técnica N°. 6	60
Tabla 20-3:	Cronograma	61
Tabla 21-3:	Plan y presupuesto sugerido para la implementación de buenas prácticas de RSE (Explicación de indicadores Anexo 1).....	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1: Pirámide de la RSE.....	8
Figura 2-1: Dimensiones de la RSE.	9
Figura 3-1: Principios de RSE según el Pacto Mundial.....	11
Figura 4-1: Secciones de la estructura del modelo GRI.....	13
Figura 5-1: Dimensiones de los indicadores del modelo ETHOS.....	15
Figura 6-1: Principios de la norma ISO 26000.....	17

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	La Microempresa frente a la percepción de Gestión de RR.HH	29
Gráfico 2-3:	Percepción de Salud y seguridad en el trabajo y productos	31
Gráfico 3-3:	Percepción de Gobierno Empresarial y Adaptación Empresarial	33
Gráfico 4-3:	Percepción de Ecología Interna	34
Gráfico 5-3:	Percepción de Dimensión Interna	35
Gráfico 6-3:	Percepción de Comunidades Locales	36
Gráfico 7-3:	Percepción de Estado, entidades asociadas a nivel comercial, proveedores y clientes	37
Gráfico 8 -3:	Percepción de Desarrollo Sostenible	38
Gráfico 9-3:	Percepción de Dimensión Externa	39
Gráfico 10-3:	Resumen de Indicadores	40
Gráfico 11-3:	Indicadores de Manera Global	40
Gráfico 12-3:	Organigrama Funcional Propuesto	53

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTAS REALIZADAS AL PERSONAL DE LA EMPRESA

ANEXO B: DETALLE DE INDICADORES INVOLUCRADOS

ANEXO C: FOTOS DE LA EMPRESA

RESUMEN

El objetivo del documento se concentró en el diseño de un sistema de gestión socialmente responsable en la empresa textil Artex de Pelileo, a través de adaptación de herramientas fundamentadas con los criterios de la ISO 26000 para que, de manera ética y transparente equilibre en el tiempo, sus resultados sociales, económicos y ambientales. La Responsabilidad Social Empresarial, se ha mostrado actualmente el sistema de gestión más adaptable a la realidad de cualquier organización, independientemente de su tamaño, sector o giro de negocio y en función de la participación de grupos de sus stakeholders internos y externos. Al respecto mediante un enfoque mixto, con un estudio descriptivo, de carácter cuasi lineal, se aplicó el método lógico-deductivo, mediante una encuesta a los colaboradores de la empresa, instrumentada con un cuestionario de preguntas que abarcaron las dimensiones interna y externa de RSE basados en el modelo de diagnóstico rápido de percepción de RSE adaptado a la realidad de la presente investigación, donde se advierte el limitado conocimiento del tema en la organización. De acuerdo al análisis gráfico y estadístico se concluyó que la empresa no cuenta con una estructura organizacional formal, se guía por la experiencia, por ello es muy raro encontrar registros continuos de resultados operativos, de ingresos y egresos que requiere para mantener el giro del negocio, al menos con la liquidez para cumplir con las obligaciones exigibles de corto plazo, además se estableció una propuesta específica para cada indicador, para que la empresa desarrolle la RSE en los siguientes meses.

Palabras clave: <RESPONSABILIDAD SOCIAL>, <AMBIENTAL>, <ORGANIZACIÓN>, <PLANIFICACIÓN>, <FILOSOFÍA EMPRESARIAL>, <INDICADORES CRÍTICOS>.



Firmado electrónicamente por:
**JHONATAN RODRIGO
PARREÑO UQUILLAS**



03-03-2022

0380-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The objective of the document focused on the design of a socially responsible management system in a textile company called Artex de Pelileo, through the adaptation of tools based on the criteria of ISO 26000 so that in an ethical and transparent manner, it balances its social, economic and environmental results. Corporate Social Responsibility has currently shown itself to be the most adaptable management system to the reality of any organization, regardless of its size, sector or line of business and based on the participation of its internal and external stakeholder groups. In this way, through a mixed approach, with a descriptive study, of a quasilinear nature, the logical-deductive method was applied, through a survey of the company's collaborators, instrumented with a questionnaire of questions that covered the internal and external dimensions of CSR based on the rapid diagnosis model of CSR perception adapted to the reality of the present investigation, where the limited knowledge of the subject in the organization is noted. According to the graphic and statistical analysis, it was concluded that the company does not have a formal organizational structure, it is guided by experience, for this reason it is very rare to find continuous records of operating results, income and expenses that it requires to maintain the business, at least with the liquidity to meet the short-term obligations required. In addition, a specific proposal was established for each indicator, so that the company develops CSR in the following months.

Keywords: <SOCIAL RESPONSIBILITY>, <ENVIRONMENTAL>, <ORGANIZATION>, <PLANNING>, <BUSINESS PHILOSOPHY>, <CRITICAL INDICATORS>.

LUIS
FERNANDO
BARRIGA
FRAY



Firmado digitalmente por LUIS
FERNANDO BARRIGA FRAY
Fecha: 2022.03.08 09:04:16 -05'00'

INTRODUCCIÓN

La presente investigación, desarrolla el tema de la Responsabilidad Social Empresarial y su aplicación en las microempresas tomado como referencia materias y principios de la ISO 26000, para con ello establecer un diseño de un sistema de RSE para la empresa Artex de Pelileo, el mismo que parte de la percepción que la empresa tiene de la RSE con respecto a dimensiones interna y externa, subdimensiones e indicadores analizados en dichos ámbitos, con respecto a lo que se encontró como línea base para el desarrollo del trabajo académico y así recomendar la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en el ámbito de la empresa textil Artex. La investigación se estructuró en tres capítulos: I. El Marco Teórico; II. El Marco Metodológico; y III. EL análisis e interpretación de resultados, cuya síntesis es la siguiente:

En el primer capítulo, se desarrolla un marco teórico con referencias históricas del surgimiento y los diversos enfoques de la RSE para establecer el fundamento y los principales factores que la integran, delimitando seguidamente las dimensiones donde puede ser aplicada, concatenando la vinculación existente con todos los ámbitos u áreas de gestión organizacionales.

El segundo capítulo se refiere al marco metodológico establecido. Se plantea el enfoque que se llevó a cabo, el tipo de investigación, herramientas utilizadas como el diagnóstico rápido de percepción de RSE desarrollada en la Comunidad Europea pero adaptada a la realidad de la empresa la cual facilitó la obtención de la información. Una de las características en este acápite es que, se establece cómo se ejecutó el análisis de los datos obtenidos.

El capítulo tercero tiene por objeto identificar las alternativas que dan respuesta al problema de la investigación, a la que se llegará mediante el estudio de los resultados obtenidos con la aplicación de la herramienta de diagnóstico a directivos y personal de la empresa lo cual comentó más el origen de la propuesta tomando en consideración: los principios y materias de RSE de la ISO 26000 adecuados a la empresa y las buenas prácticas de RSE que las organizaciones podrían generarse como características mínimas para la instrumentación del diseño adaptable a la empresa Artex.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes

Al partir de estudios previos, se tiene en el ámbito internacional la propuesta de Bueno (2019), la cual, abarca sobre la responsabilidad en el ámbito social y empresarial como herramienta de legitimación desde una perspectiva funcionalista y estructural, centrado en el caso del sector tabacalero de Colombia. El estudio efectuado permitió detectar la relación existente entre el aumento en la cantidad de adjetivos empleados en los informes de responsabilidad social y tópicos abordados, indicando que cuanto mayor sea el aumento de regulaciones implementadas por el Estado, mayor es la tendencia a añadir adjetivos con el fin de que la sociedad perciba de la mejor manera posible sus productos, bienes o servicios.

Otra investigación destacada es la de Barrio (2016), en donde se analiza el caso de Unilever en España, desde el enfoque de gestión de la responsabilidad corporativa, Unilever es una organización que cuenta con un plan integral de responsabilidad, el cual está conformado por cada uno de los elementos y características propias que la engloba, cubriendo cada aspecto referente al bienestar, al aumento de la calidad de vida de la sociedad, reduciendo los efectos ambientales ocasionados por la elaboración de sus productos y cuidando que cada acción ejecutada sea dirigida al público general, ya que los planes, estrategias y objetivos diseñados fueron realizados para fomentar una vida sostenible.

En este sentido, el estudio de Fernández (2016) acerca de, la responsabilidad social en el ámbito corporativo se encuentra afianzada en un alto compromiso y resultados organizativos, todo esto siendo parte de un modelo integrador. Dicho estudio determinó la correlación positiva entre la responsabilidad social y los resultados organizativos en cuanto a retención de talento humano, innovación y capacidad de atracción, lo cual significa que los principios de responsabilidad social se cumplen en la empresa. También se identificaron elementos esenciales que integran el sistema de responsabilidad social enmarcados en el compromiso, por de los que se promueve el cumplimiento de objetivos organizacionales.

En el ámbito nacional, se cuenta con otros estudios referentes a la RSE, destacando el de Cobo (2015), basado en la creación de un modelo de gestión de responsabilidad para la compañía EMINSALV, organización cuyo sistema de gestión contempla elementos de responsabilidad social. Sin embargo, los resultados esperados no han sido los mejores con respecto a la comunidad

y proveedores. En tal sentido, es necesario pensar en un plan que contemple actividades en pro de la mejora continua para alcanzar las metas inicialmente trazadas por la corporación. Al respecto, la corporación cumple con un esquema de Responsabilidad Social enfocado al cumplimiento de las disposiciones legales del Estado y comunidad, aunque también presenta debilidades en su compromiso con el cuidado del ambiente.

Los autores, Arévalo y Morocho (2016) presentan su estudio orientado a la responsabilidad social que cumplen corporaciones pequeñas y medianas en la ciudad de Machala, donde los instrumentos empleados para la obtención de resultados permitieron conocer que estas corporaciones aplican en un 70,45% la Responsabilidad Social en el área referente a la ejecución de actividades, es decir, en el cumplimiento de normativas, cancelación puntual de tributos, pago de permisos de funcionamiento. En lo que respecta a la responsabilidad con la comunidad, el porcentaje es de 19,59%, reflejando que la empresa no tiene algún tipo de responsabilidad, evidenciando que atender las necesidades no les genera beneficios, siendo notorio el margen de diferencia entre ambas dimensiones debido a lo que cada una de ellas contempla.

Mientras tanto, Macías y Flores (2016), con su investigación orientada hacia la implementación del principio de respeto hacia los intereses entre las partes de la norma ISO 26000, en las agencias navieras ecuatorianas y su relación con sus clientes (stakeholders) y el puerto marítimo de Guayaquil”, demuestran que la empresa objeto de estudio no cuenta con un plan de responsabilidad social debido al desconocimiento con respecto a esta y a la falta de incentivos. Reconociendo que la responsabilidad social aplicada a nivel corporativo contribuye al incremento de la administración interna y a la mejora social, los autores indican que para la mejora de los trabajadores, medio ambiente y comunidad es necesario aplicar reglamentos de responsabilidad social que garanticen la consecución de las actividades en la empresa.

A nivel local, el estudio de Herrera (2017) se enfoca en la huella que deja la responsabilidad social en el crecimiento de las Pymes de la industria textil de la ciudad de Pelileo, indicando que el crecimiento empresarial es un aspecto que está relacionado con la responsabilidad social, lo cual quedó evidenciado en los resultados conseguidos, pues a partir de la ejecución de planes de responsabilidad en la corporación y tomando en cuenta los proveedores, sociedad y en general los stakeholders, hicieron posible estos óptimos efectos, todo ello sin dejar a un lado la responsabilidad existente para con el medio ambiente y el cumplimiento de las necesidades del ámbito social. En este sentido, las empresas textiles contribuyen en el desarrollo económico de la población donde opera, por lo que, al respecto, el investigador reseña que esta es una empresa responsablemente social, razón que explica su crecimiento a nivel operativo.

Adicionalmente, el estudio de Rivera (2017) basado en la responsabilidad social y empresarial de la producción textil del jean en la ciudad de Pelileo, demostró que las empresas sujetas a estudio no

poseen un plan de responsabilidad social, y su enfoque solo está basado en la obtención de ganancias económicas sin darle importancia al bienestar social. Asimismo, se constató que la ausencia de RSE en la mayoría de estas industrias radica en la falta de conocimientos hacia esta, pues el personal administrativo o gerencial desconoce su significado, argumentando que solo se trata de un gesto filantrópico. También se comprobó que los principios y valores son factores esenciales en la RSE, ya que existe una relación entre ellos, indicando que mientras más principios éticos y valores existan en una empresa, mayor será el incremento en cuanto a finanzas y economía y, en la misma proporción, se elevará el deber para con la comunidad, el entorno medio ambiental y la calidad laboral.

Finalmente, en el ámbito local se tiene en cuenta el estudio de Cobo (2018) el cual, analiza el impacto que deja la responsabilidad social con perspectiva de consideración hacia los intereses de todos los miembros de la cadena de valor dentro de la norma ISO 26000, esto para el sector de la industria de calzado de la provincia de Tungurahua. En el estudio mencionado, se expresa que las actividades que comprenden la RSE son de significativa importancia debido a que contribuyen en el mejoramiento operativo y productivo organizacional, pues emplean aspectos de sostenibilidad y desarrollo, los cuales aportan al cuidado de los intereses de los proveedores y otros stakeholders. Otro resultado encontrado es referente a la norma ISO 26000, que se manifiesta como una influencia relevante en el desarrollo del comportamiento organizacional, ya que incrementa el nivel en los procesos generalizados de sistemas de gestión, representando un elemento fundamental para la evolución y crecimiento en la competitividad empresarial que emplea la mencionada normativa.

Con base en lo recopilado, se indica que como elemento común en los estudios considerados como antecedentes se tiene que, de manera general, un sistema de responsabilidad social empresarial es concebido como un mecanismo de apoyo y que es parte significativa y complementaria de cualquier modelo de gestión que busque implantar una determinada organización. Los planes que generan las organizaciones bajo este marco de referencias, además de llevar inmerso el compromiso y valoración de los stakeholders, busca desarrollar elementos que le brinden adaptabilidad a las empresas en un entorno cada vez más cambiante y exigente.

En los estudios se destacan que la norma ISO 26000, aparte de ser un referente en materia de RSE, goza de un prestigio y trayectoria sustentada en otras normas de la familia ISO y modelos referentes, sus pautas son de fácil adaptación por parte de las empresas, además de estar soportada en principios como la responsabilidad, la ética, respeto a la legalidad y normativa en general entre otros.

1.2. Origen y evolución de la responsabilidad social empresarial

Los estudios que anteceden a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) están relacionados con los principios de la creación de las corporaciones, los cuales, a través de la unión del patrimonio y la fuerza de trabajo, se convirtieron en elementos decisivos en la producción de bienes, a pesar de que, en dicho proceso resultaran innumerables abusos para con los derechos de los trabajadores y demás injusticias referentes a los salarios, daños al medioambiente, entre otros (Cardona, 2016).

Con respecto a las condiciones laborales ya mencionadas De la Torre, et al. (2015) Afirma que, en la revolución industrial, se elevaron pronunciamientos como los de Robert Owen, quien fuese un empresario británico que demostró la inexistencia de incompatibilidad entre una producción eficiente y responsable. Con dicho pensamiento, el empresario estableció una de las comunidades industriales más trascendentales, tanto así, que en la actualidad está declarada como Patrimonio de la Humanidad, obteniendo de ello una normativa fundamentada en prácticas colaborativas y de apoyo constante por parte del personal, logrando la erradicación del trabajo infantil, constituyendo centros de salud y educación, eliminando además, condiciones laborales inadmisibles (Chitarroni, 2014).

La realidad es que, según Correa (2017), la concientización de un número considerable de empleadores no tuvo lugar sino, hasta mitades de los años 50, en donde se asume la RSE como una herramienta para la gestión de las empresas, este proceso fue evolucionando al pasar por varias etapas, como se presenta en la Tabla 1-1.

Tabla 1-1: Evolución histórica del concepto y desarrollo de la RSE.

PERÍODO	ELEMENTOS	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS
Inicial progresiva hacia el concepto de RSE (década del 50).	Filantropía empresarial. Primera conceptualización referente a la RSE.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se estudia el involucramiento de los empleadores en acciones filantrópicas. ✓ Se publica un estudio referente a las responsabilidades de los hombres de negocios, dicho estudio fue considerado con el inicio de la rsc(Bowen, 2013).
Filosófica (década del 60).	Definición de la RSE. Discusión sobre los propósitos de las instituciones (de la Cuesta & Cueto, 2017).	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se determina un proyecto de responsabilidad de la empresa, cuyo objetivo consiste en que los accionistas apliquen acciones con una perspectiva “socialmente responsable”, contribuyendo a sectores marginados y vulnerables (de la Cuesta & Cueto, 2017).
Práctica (década de los años70).	Especificación de los deberes y obligaciones de la institución (de la Cuesta & Cueto, 2017).	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se plantea el rendimiento social corporativo como metodología para la estimación de la rse (de la Cuesta & Cueto, 2017).

	Ampliación de lo desarrollado en el periodo anterior.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se ejecutan disímiles estudios sobre la rse a través de la percepción de los directivos administrativos de las instituciones respecto a este tema (de la Cuesta & Cueto, 2017).
Estratégica (década de los años 80).	<p>Diseño y discusión del modelo de stakeholders. Establecimiento de códigos éticos.</p> <p>Institución del balance social como método de comprensión y divulgación de la RSE (de la Cuesta & Cueto, 2017).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se examina a profundidad mediante estudios prácticos acerca de la filantropía empresarial, haciendo énfasis en la relación entre la RSE y la consecución de objetivos económico-financieros (de la Cuesta & Cueto, 2017).
Desarrollo institucional y sectorial (década del 90).	Desarrollo de la RSE de acuerdo con los sectores productivos, considerando de forma diferencial sus matices distintivos (códigos de ética, gobernabilidad corporativa, cuestiones ambientales, recursos humanos, cooperación con la comunidad, pautas) (de la Cuesta & Cueto, 2017).	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La situación económica mundial evidencia los problemas respecto a los determinantes socio-ambientales debido al marco de acción de las más grandes corporaciones (transnacionales) (de la Cuesta & Cueto, 2017). ✓ Incrementan las investigaciones empíricas referentes a RSC, realizadas en el ámbito corporativo como de la academia (de la Cuesta & Cueto, 2017). ✓ Se crean las organizaciones promotoras de la RSC, la ética en los negocios y demás ámbitos relacionados (de la Cuesta & Cueto, 2017). ✓ Los gobiernos emprenden una labor divulgativa del RSE, promoviendo para las corporaciones la aplicación de acciones al respecto (de la Cuesta & Cueto, 2017).
Empresa ciudadana (década del 2000 hasta los tiempos actuales)	<p>Surge el concepto de “empresa ciudadana”, de modo que las organizaciones profundizan en la RSE en relación con la cooperación entre la institución, la comunidad y el mejoramiento del medio ambiente (Iborra, et al., 2017).</p> <p>Incremento de programas de rendición de cuentas referentes a la RSC (Iborra, et al., 2017).</p> <p>Aparición de otros conceptos relacionados con la RSE (Iborra, et al., 2017).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Divulgación de los estándares fundamentales en relación con la RSE. ✓ Aumento de la cantidad de corporaciones que publican sus acciones de RSE. ✓ Los accionistas comienzan a entender a la RSE como cuestiones de correctas gobernaciones que velan por los intereses de todos los grupos (de la Cuesta & Cueto, 2017). ✓ Se fomentan en mayor medida los emprendimientos para las naciones de sobreponerse a las crisis económicas. ✓ La unión europea hace suyo el criterio de valor compartido (Cardona, 2016).

Fuente: (Bowen, 2013; de la Cuesta & Cueto, 2017; Iborra, et al., 2017; Cardona, 2016).

En resumen, a criterio del autor, la evolución histórica de la RSE se ha caracterizado por los cambios y variantes que han atravesado las administraciones en el área corporativa, como una necesidad de afrontar los nuevos desafíos que se hacen presentes y que a su vez se convierten en más complejos, ya que es fundamental lograr nuevas e innovadoras ventajas competitivas.

1.3. Definición de responsabilidad social empresarial

Definir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) no es tan sencillo como parece de antemano, lo que se debe al hecho de que el comportamiento socialmente responsable puede significar diferentes cosas en distintos lugares para diversas personas (García & Madero, 2016), y debido a esto, la creciente literatura relacionada con la RSE se enfrenta a un problema de conceptualización.

Sin embargo, entre las múltiples definiciones de la RSE, Wulf (2018) expresa que esta se enfoca en la consideración y solución a requerimientos económicos, legales y técnicos, manteniendo el compromiso de que, es deber de la corporación evaluar sus métodos y procesos de toma de decisiones, de cierta manera que dichas decisiones alcancen beneficios sobre el sistema social externo. Adicionalmente, el autor considera que la responsabilidad social inicia donde termina la ley, esto es percibido como que una firma no hace una responsabilidad social, ya que puede limitarse a efectuar los requisitos mínimos de la ley, que, en efecto, es lo que cualquier buen ciudadano haría (Wulf, 2018).

Otra definición más específica de RSE es la de Gilli (2015), que explica la práctica empresarial como una pirámide de responsabilidades en la parte inferior, seguidas de bases legales, luego éticas y con responsabilidades filantrópicas en la parte superior (Figura 1-1). De este modo, la RSE se trata de asumir la responsabilidad de las partes superiores de la pirámide, así como de las responsabilidades económicas y legales de la empresa.

El autor señala de manera significativa que la RSE incluye contribuciones filantrópicas, aunque, sin embargo, no se limita a estas, lo que se debe a que las empresas no se consideran irresponsables si no cumplen con estas responsabilidades. Por lo tanto, para cumplir con todas las responsabilidades mencionadas, las empresas deben ser rentables, mientras operan dentro de los límites de la ley, ser éticas y comportarse como buenas figuras corporativas.

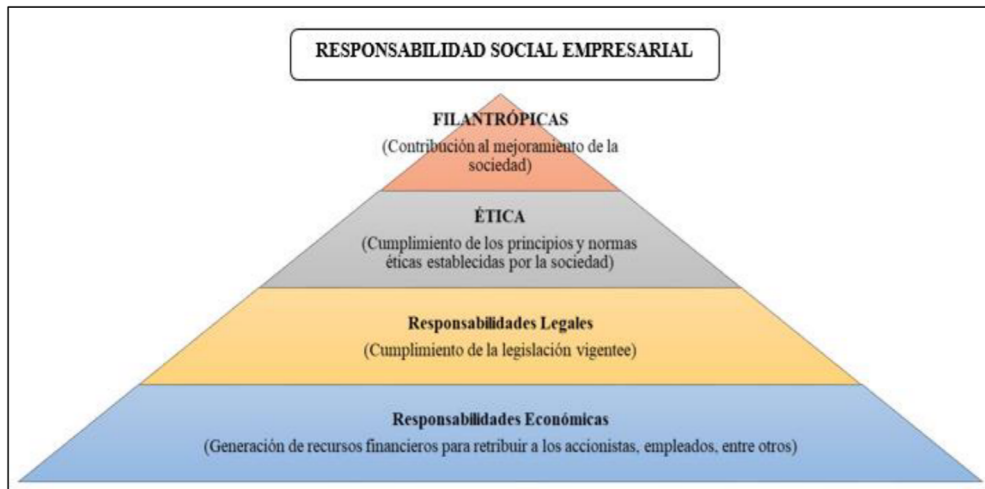


Figura 1-1: Pirámide de la RSE.

Fuente: (Gilli, 2015).

Elaborado por: Jiménez, J. (2020).

Otra definición muy popular que se utiliza a menudo en la investigación de RSE es aquella que incluye un aspecto voluntario. En este sentido, López (2015) describe la RSE como un conjunto de políticas que buscan fomentar un bien en beneficio de la sociedad, más allá de los objetivos de las corporaciones y lo que mínimamente requiere la ley. A pesar de que el concepto anterior se utiliza a menudo en la literatura sobre RSE, este tiene sus inconvenientes, ya que sugiere que las acciones de RSE deben abarcar más que solo los intereses de la empresa, e indica implícitamente que las acciones no pueden redundar en interés de la empresa y del bien social al mismo tiempo.

Un enfoque diferente al definir la RSE es el propuesto por Campbell (2011) ya que se centra en un nivel mínimo de estándar de comportamiento, sosteniendo que las empresas presentan un comportamiento socialmente responsable cuando no ejecutan acciones que pueden afectar a ninguna parte de la cadena de valor. En caso de que las corporaciones causasen daño, deben corregirlo y enmendarlo, siempre que se les haya realizado un llamado de atención (Campbell, 2011).

Sin embargo, esta definición es criticada por Cabrera (2016), al decir que la misma se centra en un nivel mínimo de comportamiento responsable, también implica que no hay beneficios para las empresas que adoptan un comportamiento socialmente responsable.

Después de esta breve discusión del concepto, ha quedado claro que la RSE significa diferentes cosas en diferentes lugares para diferentes personas y en diferentes momentos (Campbell, 2011; Gilli, 2015). Por lo tanto, es apropiado definir la RSE como un término general para una variedad de conceptos y prácticas, todos los cuales reconocen que las empresas tienen una responsabilidad por su presencia en la comunidad, con frecuencia haciendo mucho más que solo cumplir las leyes que les corresponde.

De este modo, resulta pertinente afirmar que la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es un enfoque de gestión para las corporaciones, el cual se logra a través de la práctica de valores y un accionar responsable de todas las partes involucradas, generando así provecho para la sociedad.

1.4. Dimensiones estratégicas de la Responsabilidad Social

Según Villasmil (2018), a medida que se incorpora la responsabilidad social en las planificaciones de una empresa, tanto la gerencia como el resto del personal deben adoptar las disposiciones institucionales centrándose en principios que se suman a los ya existentes.

Desde la perspectiva de la estrategia, se desarrollan dimensiones iniciales con el fin de seleccionar el tipo de responsabilidad social, considerando como punto de inicio la meta que contemplan los directivos de la organización o empresa en relación con los recursos otorgados para fines sociales. En efecto, existen dos criterios: el primero cuando el personal directivo orienta la gerencia de responsabilidad social, y el segundo, donde las autoridades gerenciales plantean la gerencia de responsabilidad social (Cedeño, et al., 2018).

En base a lo antes mencionado, es posible destacar cuatro dimensiones estratégicas que se pueden ver reflejadas en la siguiente figura:

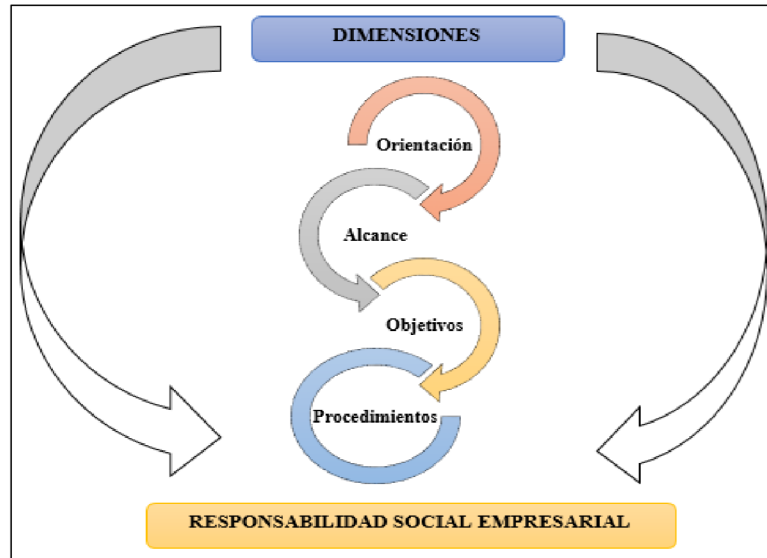


Figura 2-1: Dimensiones de la RSE.

Fuente: (Gilli, 2015).

Elaborado por: Jiménez, J. 2020.

- **Orientación:** se refiere a cuando una organización toma la decisión de crear un proyecto de responsabilidad social teniendo como dimensión la operacionalización de la orientación que va a disponer. Ante esto, la empresa lleva a cabo una variedad de acciones de forma

organizada, que responden a un plan con objetivos a evaluar, los cuales pueden ser administrados de la forma óptima (Villasmil, 2018).

- **Alcance:** la responsabilidad social de la corporación cuenta con un alcance establecido por los recursos destinados para tal propósito; estos recursos son limitados y pueden ser aplicados de acuerdo con la dirección que considere la gerencia (Villasmil, 2018).
- **Objetivos:** la institución deberá especificar el tipo de objeto sobre el cual estará direccionada su ejecución. Cualquier tema escogido debe ser decidido de forma reflexiva que facilite expresar claramente la exigencia que se tenga, el rol de la empresa en el entorno real donde se procure incidir y el grado de influencia esperado (Villasmil, 2018).
- **Procedimiento:** el propósito de la responsabilidad social de la organización presume la operacionalización de los métodos considerados por la empresa para lograrlo. Para ello debe la empresa a realizarlo decidir su realización compleja o sencilla, el grado de acción a realizar directa o indirectamente y de donde provienen los recursos para, seguidamente, operacionalizar las cuatro dimensiones estratégicas y así transformarlas en tareas que incluyan a la responsabilidad social en una empresa (Villasmil, 2018).

En los estudios de Villasmil (2018) se expresa que estas dimensiones estratégicas de la responsabilidad social pueden ser concretadas mediante proyectos, considerando si los objetivos a cumplir son a corto o mediano plazo, y así elaborar un plan de inversión social que cuente con categorías donde cada una posea una serie de criterios variados para la selección. Sobre la base de lo antes mencionado, este mismo autor refiere que, cualquiera que sea la medida de responsabilidad social que realice una organización, institución o empresa, a pesar de que provea beneficios sociales si el mercado no lo visualiza de forma positiva, en este sentido no representaría una ventaja competitiva.

En torno a esto, la evolución y desarrollo de las estrategias en el área gerencial, ha involucrado el aspecto social, siendo el reto ante ello que la RSE sea considerada en los planes organizativos y de direccionamiento de la empresa para cumplir con las metas, objetivos, misión y, en general, mantener una equidad con la sociedad que significa mucho más de un consumidor de bienes y servicios.

1.5. Principios de responsabilidad social empresarial.

La metodología de la RSE se ha establecido sobre principios que se enfocan en una práctica social responsable que las empresas deben estar en la capacidad de asumir. Los principios de RSE fueron difundidos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), cuyo fin, según Ventura y Delgado (2015) radica en lograr un compromiso efectivo y a su vez voluntario por parte de las entidades en responsabilidad social, esto ha sido como una de las iniciativas más importantes en torno a RSE en el mundo.

Los principios de RSE se clasifican en torno a cuatro grupos como: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción. Ver la Figura 1-3.

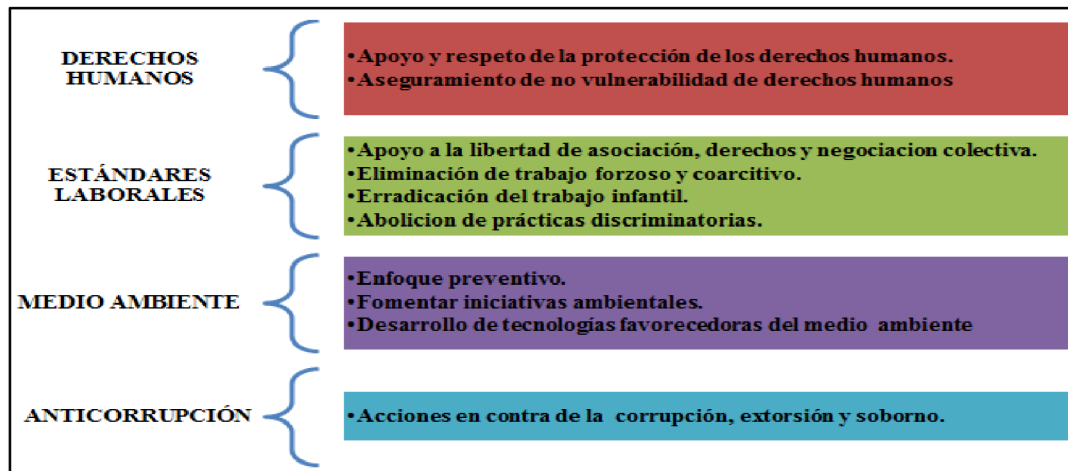


Figura 3-1: Principios de RSE según el Pacto Mundial.

Fuente: (Galanzazo, 2014).

Dichos principios se han ido ampliando, bajo el argumento que la RSE debe fijar políticas que promuevan la transparencia de la corporación, en torno a temas de calidad laboral, gerencia del medio ambiente, delitos, capacidades competitivas, beneficios de los consumidores reales y potenciales, así como la difusión de cuestiones de la academia (Ventura & Delgado, 2015).

A través de esta re definición de principios, de acuerdo con Ventura y Delgado (2015), se apunta a que las corporaciones con RSE:

- ✓ Ayuden al crecimiento social, económico y medio ambiental, con miras a alcanzar un desarrollo sostenible.
- ✓ Fomenten y ejecuten el respeto de los derechos humanos, velando por una política de igualdad y sin discriminación alguna debido a pertenecer a diferentes etnias, estatus sociales, afinidad religiosa, preferencia sexual, entre otros.
- ✓ Animen la creación de nuevos emprendimientos en la localidad, a través de la ejecución de prácticas que beneficien a la comunidad.
- ✓ Contribuyan al crecimiento y formación de nuevo talento humano, propiciando la creación de fuentes de empleo y oportunidades igualitarias.
- ✓ No admitan exenciones que transgredan la normativa legal impuesta por cada Estado.
- ✓ Defiendan la ejecución de los principios de gestión empresarial, mediante la ejecución de prácticas adecuadas.

Es necesario recalcar que, de acuerdo con lo estudiado por Escudero y García (2014), la RSE se establece en los siguientes principios:

- ✓ **Principio de la caridad:** sugiere que aquellos quienes cuenten con un elevado nivel de acumulación de riqueza, donen cierta parte a aquellos en condiciones vulnerables.
- ✓ **Principio de mayordomía:** hace mención a que los altos cargos de una corporación tienen el deber de asegurar beneficios de sus acciones a la sociedad.
- ✓ **Reputación:** las principales características es la forma en la que una corporación influye o interactúa con grupos de interés.
- ✓ **Interés propio ilustrado:** la opinión de que una corporación está en capacidad de ser consiente con la sociedad sin perder de vista sus objetivos.
- ✓ **Ciudadanía corporativa:** ejecutar la RSE en el día a día.
- ✓ **Obligación legal:** se constituye a las normas y reglamentos decretados por el gobierno y con las que una corporación debe cumplir.
- ✓ **Ley de responsabilidad de hierro:** si las corporaciones no utilizan su voz para actividades que la sociedad considera justa, perderán dicha autoridad.

El autor es reflexivo, en cuanto a los desafíos a los que se enfrentan las corporaciones, frente a la interpretación y ejecución de los principios ya mencionados, comprendiendo que las vías para cumplir con dichas expectativas pueden tender a ser distintas, sin embargo, deben ser consistentes con los valores y expectativas culturales de cada sociedad.

Considerando que, tanto las comunidades como las corporaciones encuentran beneficios en las prácticas empresariales responsables (Rojas & Olaya, 2015; Pabón, et al., 2017), es necesario comprender que, una empresa tiene el deber de actuar en el cumplimiento de todos los decretos, normas, leyes y demás reglamentos en concordancia con los principios ya establecidos (López , 2015).

1.6. Modelos de la responsabilidad social empresarial

La ejecución de planes de gestión empresarial y administrativa de las corporaciones, ha conllevado al mejoramiento de los distintos modelos de gestión en el mundo, y la RSE no ha sido excluida de estos propósitos; por el contrario, existen varios modelos que intentan explicar su importancia y efectividad, siendo los más conocidos expuestos brevemente a continuación:

1.6.1. Modelo de Global Reporting Initiative (GRI).

El modelo Global Reporting Initiative (GRI), tal como expresa Pérez (2016), es considerado uno de los más empleados en el mundo en aspectos de responsabilidad social en una corporación, debido que este es de fácil implementación en las empresas sin importar la actividad económica

de cada una, se adapta a las características internas y actúa de manera eficiente ante la demanda que exige los grupos de interés.

Lozano (2016) menciona que, el modelo de GRI tiene como objetivo crear “lo necesario para un canje de información correcta y confiable” (p. 104). También Cueto (2015) hace referencia que el propósito primordial del modelo GRI, es la evaluación entre la responsabilidad social en las instituciones y la participación que tienen ante el desarrollo sostenible de las empresas, y están conformadas en base a cuatro secciones principales:

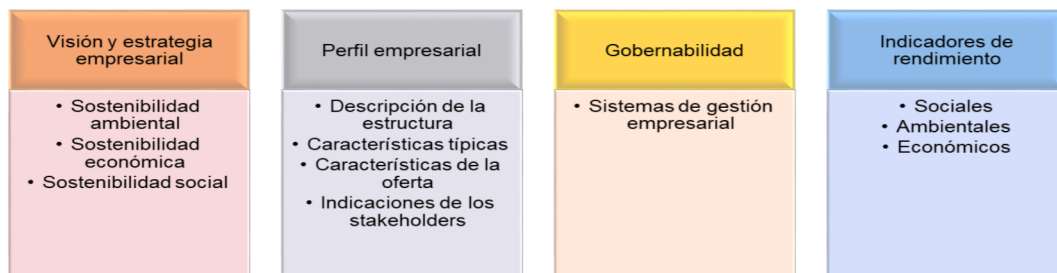


Figura 4-1: Secciones de la estructura del modelo GRI.

Fuente: (Cueto, 2015).

Cabe destacar que, el presente modelo presta mayor atención a la auditoría social, mismo que es conocido como un proceso de autoevaluación de los formas o mecanismos de trabajo instituidos y considerándose sus normas como instrumentos más reconocidos que facilitan el desarrollo de las memorias de sostenibilidad que contienen el control, difusión y rendición de cuentas de los diversos stakeholders relacionados con el actuación de la organización en todos los sentidos para alcanzar a cumplir con los principales objetivos del desarrollo sostenible (Balas, 2015; Rodríguez & Ríos, 2016).

De la misma forma, a pesar que el modelo GRI es el más utilizado, pero tiene algunas limitaciones. Según Tabarro (2014) indica que su actuación no es directa sobre lo que se realiza, sino más bien el efecto se produce en el detalle de los principios que maneja y los logros alcanzados pueden dar conflictos de claridad, esto provocando que dicha propuesta no tenga la respuesta efectiva.

1.6.2. Modelos de los stakeholders

Los stakeholders se pueden considerar como un elemento fundamental para el logro de las prácticas de RSE, ya que, sin su compromiso, conocimiento y talento la corporación no podría lograr sus objetivos. Una característica de la RSE es asumir que la compañía es responsable ante los diferentes grupos de interés que pueden ser identificados y tienen un reclamo -ya sea legalmente mencionado o moralmente esperado- sobre las actividades comerciales que les afectan (Belz, Peattie, & Gali, 2014).

Hoy en día, cada vez más autores sitúan el modelo de stakeholders en el núcleo de las teorías de RSE, de modo que De la Cuesta y Muñoz (2016) ven la responsabilidad de las partes interesadas como la esencia de la RSE. Más recientemente, la RSE ha sido reconocida como un área en crecimiento de creación de valor estratégico para las organizaciones, aunque la participación de las partes interesadas a menudo se considera algo secundario, incluso no esencial, para la agenda de RSE.

Los stakeholders comúnmente identificados incluyen accionistas (o propietarios), empleados, clientes, proveedores, comunidad local, competidores, grupos de interés (o, a veces, representantes de la sociedad civil, aunque su definición es un poco más inclusiva), el estado, la presa y la sociedad (Navarro & Acuña, 2017). Es decir, las partes interesadas son personas o grupos que pueden verse perjudicados o beneficiados con el accionar de la organización, o cuyos derechos han sido violados o deben ser respetados por parte de la misma (Bowen, 2013).

El modelo de los stakeholders enfatiza que, más allá de los accionistas, hay varios agentes interesados en las acciones y decisiones de la corporación, destacando la necesidad de que los administradores rindan cuentas a las partes interesadas. Las empresas tienen varias partes interesadas que compiten por los recursos organizacionales; de ahí la necesidad de que las empresas identifiquen estrategias para gestionar las partes interesadas (Leire & Retolaza, 2016).

Desde un punto de vista impulsado por el negocio, según De la Cuesta y Muñoz (2016), el interés del modelo de los stakeholders cubre tres premisas:

- ✓ que las organizaciones tienen stakeholders que impactan sus actividades;
- ✓ estas interacciones impactan en partes interesadas específicas y en la organización, y;
- ✓ las percepciones de los principales interesados influyen en la viabilidad de las opciones estratégicas organizativas.

Por lo tanto, las empresas deben adoptar enfoques adecuados para tratar con las partes interesadas primarias en consecuencia, ya que es poco probable que las organizaciones puedan cumplir con las responsabilidades (económicas y no económicas) de algunos de los principales interesados; de ahí la necesidad de una gestión adecuada de los stakeholders y la conveniencia de la atención de sus necesidades.

1.6.3. Modelo de Indicadores ETHOS

El modelo de Indicadores ETHOS (Organización brasileña) se refiere a la conceptualización de algunas señales cuyo objetivo fundamental es medir y evaluar la sostenibilidad y la responsabilidad social que manifiesta una corporación (ETHOS, 2013). Según ETHOS (2013) algunos de los importantes aportes que este modelo brindan, se puede mencionar la contribución de los indicadores que contribuyen:

Tiene completa flexibilidad en el uso que da la empresa; genera los informes más acercados a la realidad de la organización, con datos direccionados a las áreas funcionales, los mismos que sirven de apoyo directamente a la gestión; y mecanismos para la planificación, accesibilidad para compartir información con los actores involucrados, vigilando los compromisos y alianzas de RSC/sustentabilidad y mejorando directamente la cadena de valor (ETHOS, 2013, p. 11).

Los indicadores de RSC planteados por el modelo ETHOS están asociados en siete dimensiones:



Figura 5-1: Dimensiones de los indicadores del modelo ETHOS.

Fuente: (ETHOS, 2013).

Por tanto, es destacable que, a pesar de que el Modelo de Indicadores ETHOS se utiliza para medir el rendimiento de una corporación en aras de comportamiento responsable socialmente y sostenibilidad, dicha herramienta no establece dicho rendimiento desde los enfoques económicos, competitivos o financieros, de igual forma no se entiende como una garantía de RSE (Viñán, 2017).

Dichos indicadores o señales de sostenibilidad, se inclinan a mostrar la forma en la que la corporación intenta contribuir al desarrollo y mejoramiento de las condiciones sociales, ambientales y económicas. Por lo tanto, los escritos sobre los indicadores ETHOS deberían tratar de manifestar el desempeño en términos más amplios de sostenibilidad, lo que implique el desarrollo de la organización sobre los recursos sociales o ambientales, tanto a nivel local como global.

1.7. Enfoque de responsabilidad social empresarial basado en la norma ISO 26000

En el estudio de Molina y Santander (2015) se expresa que, en tiempos pasados, la responsabilidad social estaba enfocada básicamente en las empresas, mientras que la RSC resultaba aún más conocida, cuya visión puede aplicarse a todas las corporaciones e instituciones y sus elementos

demuestran las expectativas sociales en una condición dada y, en consecuencia, resultan susceptibles al cambio.

En torno a que, las exigencias de la sociedad van cambiando, las perspectivas relacionadas con las empresas también varían para expresar tales expectativas. En este mismo sentido, los aspectos identificados en la Norma Internacional ISO 26000 manifiestan un enfoque actualizado sobre las buenas prácticas, las cuales no están exentas a cambios en el futuro, por lo que es probable que asuntos adicionales puedan ser visualizados como factores importantes de responsabilidad social. Adicionalmente, en el año 2001, el Comité ISO realizó una publicación sobre la importancia en los modelos de RSE (Andía, 2015), por medio de la que se determinó que esta norma contaba con un estándar de responsabilidad social apto para ser aplicado internacionalmente.

En torno a lo antes planteado, la ISO 26000 es una norma internacional creada por la denominada Organización Internacional de Normalización (ISO), la cual brinda apoyo referente al manejo de la responsabilidad social, integrando la pericia internacional en materia de RS y suministro de información acerca de los temas que una organización necesita incorporar para funcionar con responsabilidad social y la forma más óptima para instaurar planes aplicando dicha filosofía (Molina & Santander, 2015).

Esta norma es de utilidad para todo el sector empresarial y comprende diferentes aristas; por ende, es responsabilidad de cada institución evaluar la relevancia de las mismas de acuerdo al entorno, consideraciones y realidad social, por lo que la intención de la ISO 26000 es que sea aplicada por organizaciones que recién incursionan en la responsabilidad social y también en aquellas empresas que tienen conocimiento en su aplicabilidad (Rivadeneira, 2015; ISO, 2011).

Por otra parte, según Martínez y Ciro (2015), la norma ISO 26000 da origen a la ampliación del conocimiento previo sobre la RSC, de igual manera conocer los requisitos imprescindibles que lleven a cabo la finalización de la implementación a través de tres elementos importantes:

- ✓ El desenlace de una aceptación de carácter internacional, acerca de lo que significa realmente la responsabilidad social, añadiendo los aspectos fundamentales que las corporaciones deben proponer sobre dicho tema.
- ✓ El apoyo que provee como una orientación para que los principios sean sistematizados de forma práctica en acciones efectivas.
- ✓ El pulir las acciones como resultado de experiencias anteriores que han ido evolucionando, a través del compartir de información y uso de la comunidad en el ámbito internacional (Martínez & Ciro, 2015).

Ante todo la norma ISO 26000 instituye una sucesión de parámetros que se recomienda implementarse para ejecutar la gestión de las corporaciones de manera socialmente responsable, una de sus particularidades específicas tiene como referencia a la representación flexible, de acuerdo con lo expresado por Fernández (2017) se evidencia en el cumplir de los modelos reconocidos a nivel mundial, el obedecer de las normas y el reconocer de los derechos de los grupos de interés (stakeholders).

En cuanto a los principios que presiden la norma ISO 26000, estos se relacionan con los elementos que se da a conocer en la siguiente figura:

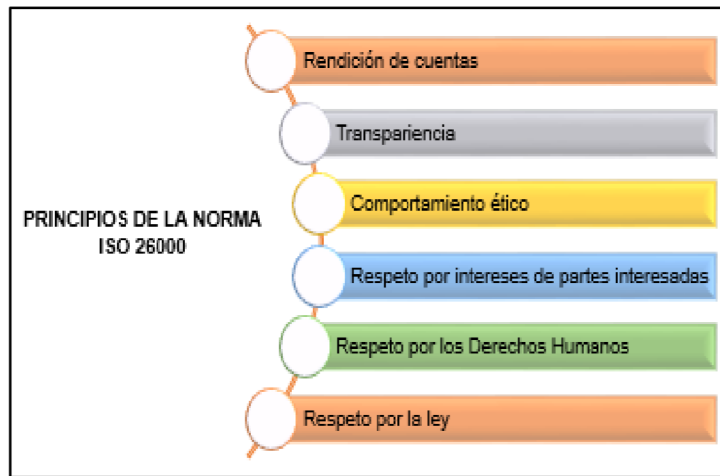


Figura 6-1: Principios de la norma ISO 26000
Fuente: (ISO, 2010).

No obstante, una de las características diferenciadora de la norma ISO 26000 en dependencia con las otras normas de la familia ISO, se puede conocer que ésta no es certificable, debido a que, como bien plantea Pérez, et al. (2014), “es una orientación, y esta norma al ser un piloto no consta de requerimientos, sino más bien sugerencias o lineamientos, lo que significa que no es certificable, dado que debe contener requisitos para que una norma pueda ser certificable” (Pérez, Furió, & Sánchez, 2014, p. 189).

Por otra parte, la base de la aproximación entre las normas ISO es que el propósito de la norma ISO 26000 es soportado por la etapa de mejora continua mediante un proceso de feedback, en la que se da a conocer de forma clara la responsabilidad de la planificación, tareas de RSC, monitoreo como parte del control, junto con acciones preventivas y correctivas, de acuerdo al caso en análisis (ISO, 2010).

En síntesis, la norma ISO 26000 no se constituye como un mecanismo de gestión, esta es una guía orientada al control del comportamiento en una organización responsable con la sociedad, que provee de un pensamiento social, pero sin certificación, por lo que, cualquier empresa u

organización puede hacer uso para incrementar la imagen ante su público objetivo al difundir el uso de estándares muy reconocidos a nivel mundial.

De allí, es totalmente lícito afirmar que la norma ISO 26000 da la oportunidad a las empresas de trazar una serie de métodos que promueven el logro del progreso a través de una administración completamente comprometida y favorable hacia el alcance del desempeño con las perspectivas de los consumidores, la satisfacción y la mejora de la calidad laboral, la complacencia de los proveedores, la contribución al medio ambiente y el progreso de la localidad, sin afectar la creación de beneficios económicos y financieros.

1.8. Importancia de la responsabilidad social empresarial

No cabe duda que la RSE contribuye en el crecimiento organizacional de las diferentes corporaciones, debido a que esas organizaciones que son administradas utilizando aquella política denotarán a corto o mediano plazo, una inapreciable ventaja competitiva (Aguilera & Puerto, 2014). Meibol et al., (2017) aluden al hecho de que, en el contexto ecuatoriano, la RSE está constituyéndose como una filosofía de gestión importante para el sector empresarial, al desarrollar dicha filosofía con un aspecto de representación creativa e innovadora, dejando así una huella valiosa en los sectores de la economía, finanzas y del medio ambiente.

Por ello, las empresas están aumentando día a día su enfoque en la responsabilidad social, esta puede ser haciendo respetar los derechos de las mujeres, en la protección del medio ambiente o ambicionando en erradicar la pobreza, a nivel local, nacional o mundial (Barrio, 2019), y en base a una visión óptica, las organizaciones que aplican esta filosofía de gestión programan imágenes que atraen más tanto para los consumidores como para los asociados, que son utilizados para incidir de forma positiva en sus resultados (Cabrera, et al., 2015).

En consecuencia, la RSE ha alcanzado engrandecer el discernimiento que se posee de la corporación como un paradigma de un lucro sostenible y eficiente, todo ello con la capacidad que le caracteriza a la empresa para afrontar la creciente demanda social, por lo que implementar políticas socialmente comprometidas ayuda en gran parte en la atracción y fidelización de los clientes, esto es fundamental para alcanzar y mantener el éxito a largo plazo en una corporación. También, a criterio de Pabón, et al. (2017), gran cantidad de personas costearán complacientes una prima por los bienes, conociendo parte de dicha rentabilidad se destinarán a causas sociales justas y conocidas.

Navarro (2012) indica que la RSC se fundamenta, especialmente en diversos factores:

- ✓ Las corporaciones que ejecuten una gestión responsable y correcta, permanecen alertas a responder y anticipar los requerimientos de stakeholders.

- ✓ Incrementa el prestigio del actuar de la corporación como institución referente tanto para la competencia como para los clientes.
- ✓ Reafirma la elección de los clientes para con la corporación, incentivando un proceso de comunicación, donde se toma en cuenta las opiniones de dichos clientes para beneficio de la empresa.
- ✓ Aumenta el rendimiento laboral de los colaboradores que forman parte de la corporación, lo que afecta directamente en la elevación de ganancias y del patrimonio de la institución (Navarro, 2012).

Gracias a los factores ya descritos, las empresas se encontrarían en circunstancias de añadir a la cultura de su organización un conjunto de principios que guiarán la gestión administrativa, lo que puede alejar a la misma de adoptar prácticas inaceptables, todo esto sin tener que sacrificar su viabilidad económica y desarrollo alcanzado (Ventura & Delgado, 2015).

Sintetizando, se puede considerar que las organizaciones que efectúan la RSE como método de administración muestran una conveniencia inapreciable para perfeccionar sus actividades dentro de la empresa, optimizando los recursos, tanto materiales como financieros, humanos y de información, perfeccionando la productividad, además de que admite contrarrestar el poder de negociar determinado entre la institución y los diferentes stakeholders, conquistando de esta forma en popularidad y reconocimiento en el sector donde desarrolla sus actividades.

1.9. Alcance de la responsabilidad social empresarial

Al apreciar la RSE como factor de equilibrio, se evidencian varios alcances en la mejora de las acciones empresariales:

- **Alcance social y de desarrollo:** dicho alcance se enfoca en las tareas que la organización realiza con el objetivo de apoyar a la localidad, ejecutando el sentido de responsabilidad y deber, incluyendo a los grupos prioritarios.
- **Alcance solidario e igualitario:** la organización se visualiza como un conjunto encajado dentro de un sistema mayor, dicha empresa se destaca por la cooperación y el enfoque de lograr la igualdad entre todos.
- **Alcance ético sistémico:** se realiza un análisis integral de la corporación con el fin de evidenciar una responsabilidad permanente de la empresa para con sus *stakeholders*, es por esto el carácter sistémico ya que estima acciones permanentes y responsables con la sociedad a lo largo del tiempo.
- **Alcance ético y de valores:** este concepto se inicia a raíz de lo manifestado en los anteriores puntos, tomando a la responsabilidad social empresarial como el reflejo de los miembros que están a cargo de la empresa, acentuando el trabajo en base a valores y

desarrollando el crecimiento de una ética empresarial que va a afianzar la ejecución de decisiones en la corporación.

1.10. Beneficios de la responsabilidad social empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial se puede considerar como un elemento importante, útil y eficaz en la mejora del modelo productivo de una empresa, esto debido a que integra conceptos de eficiencia y sostenibilidad, añadiendo el valor de la inclusión e igualdad de oportunidades. La RSE representa una gran oportunidad para regenerar beneficios y bondades tanto a nivel interno como externo.

A nivel interno se destacan los siguientes beneficios:

- **Mayor productividad:** para que una empresa logre una responsabilidad con la sociedad, primero debe ser responsable con sus recursos humanos creando y propiciando un ambiente laboral donde todos los miembros de la empresa sean los beneficiados, teniendo como resultado mejores niveles de retención y por ende de rotación.
- **Mejor capacidad de contratación y permanencia de empleados:** la sociedad admira a las organizaciones que motivan a sus colaboradores, que les brindan soporte y ayuda permanente en tiempos complejos, asimismo que el personal de la empresa se sienta valorado con el comportamiento de sus superiores, lo que incita a que el talento humano valore su empleo y su tiempo de permanencia sea mayor.
- **Fomenta la innovación:** la Responsabilidad Social Empresarial promueve la creación y diseño de productos y servicios innovadores, junto con la búsqueda de soluciones enfocadas en la sostenibilidad y la creación de productos novedosos dan la apertura a nuevas áreas de mercado.
- **Mejora de la eficiencia energética:** las metas vinculadas al medio ambiente que usualmente asumen las empresas incluyen medidas de mejoras energéticas y prácticas de reciclaje, minimizando los efectos negativos del medio ambiente, también se benefician de un importante ahorro económico.

A nivel externo se evidencian los siguientes beneficios:

- **Mejor imagen y mayor credibilidad:** las instituciones que velan por los derechos de sus recursos humanos y sus comunidades cuentan con la aprobación y respeto de la comunidad, estar conscientes y actuar coherentemente crea confianza y brinda credibilidad, además de proyectar una figura que aporta positivamente a la permanencia de la empresa a través de los años.

- **Ubica a la empresa en preferencia para contrataciones públicas:** actualmente son varios los gobiernos que incorporan aspectos de sostenibilidad y responsabilidad social como razones para escoger a los ganadores en procesos de contratación pública.
- **Facilita la obtención de premios y reconocimientos:** en la actualidad son varias las retribuciones que se otorgan a las corporaciones en torno a la RSE y a la sostenibilidad, estos premios, adicional a ser exhibidos públicamente y representar los esfuerzos que hacen las compañías, ayudan en la difusión de las iniciativas de la compañía, mejorando la relación con el entorno y brindando una imagen positiva a nuevos consumidores incrementando la influencia de la empresa en el sector.

1.11. Responsabilidad Social Corporativa vs. Responsabilidad social empresarial

Barrio (2016) reseña que es importante aclarar la definición sobre la RSC, la cual se deriva del inglés “corporate social responsibility”, cuya adaptación al castellano dio origen a dos conceptos diferentes que, aunque puedan ser interpretados como sinónimos, presentan algunas divergencias. La responsabilidad social está vinculada al deber que tienen organizaciones sociales, instituciones del sector público o privado y toda la ciudadanía con el propósito de fomentar el incremento del bienestar social a nivel tanto local como general (Navarro & Acuña, 2017).

Asimismo, la RSE es concebida como una actitud que promueven las instituciones dirigidas hacia los negocios cuyos efectos son reflejados en la asociación de manera voluntaria en su administración de las perspectivas e inquietudes de los stakeholders, con una proyección a largo plazo, siendo su principio contribuir en la mejora económica, social y protección del medio ambiente (Guibert, et al., 2016).

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC), en cambio, constituye una visión más extensa de la responsabilidad social en las organizaciones, debido a que agrega entes gubernamentales y organizaciones que posean un interés definido en mostrar como ejecutan sus operaciones (Gómez & Martínez, 2015). Al respecto, Gil (2018) enuncia que la RSC es la configuración de la empresa a principios de responsabilidad social, respuestas sociales, planes y productos visibles según se relacionen a las interacciones sociales de la empresa.

Entonces se percibe que, a medida que el campo de la RSE ha evolucionado, el término en sí a veces ha sido complementado o suplantado por otros términos la RSC, por lo que, en otras palabras, este último puede verse como una construcción multidimensional, que incluye las actividades de las empresas para cumplir con sus responsabilidades económicas, legales, éticas y filantrópicas (Rodríguez, 2019; Barrio, 2019).

Por consiguiente, en cierto sentido, la RSC se plantea como una definición más extensa que la RSE, pues esta última, según algunas perspectivas, solo enfatiza en la responsabilidad social de

las empresas, mientras que la responsabilidad social corporativa abarca el ámbito de actuación social de forma responsable a todas las instituciones, bien sea de carácter público, privado, no lucrativas o entes gubernamentales.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos de los teóricos por intentar distinguir RSC de RSE, a menudo ambos términos se usan indistintamente en estudios empíricos, por lo que, tanto uno como el otro mantienen el principio de que, de acuerdo con esta filosofía de gestión empresarial, las instituciones deben implementar acciones y políticas organizacionales delimitadas al contexto que tomen en consideración las perspectivas de las partes interesadas y el triple resultado económico, social y ambiental, esto tenido en cuenta a lo largo de la presente investigación a fin de no crear confusiones en este sentido.

Tabla 2-1: Comparación entre RSC y RSE.

Características	
RSC Responsabilidad Social Corporativa	RSE Responsabilidad Social Empresarial
✓ Se basan en normas, reglas y preceptos comunes	✓ Se basan en normas, reglas y preceptos comunes
✓ Ejecutan las reglas sin necesidad de compartir su ideal	✓ Todos los miembros de la empresa se consideran “ <i>stakeholders</i> ”, mantienen un sentimiento de orgullo de pertenencia a la empresa, hacen que su empresa sea una familia
✓ Refiere al grupo de exigencias externas que los integrantes de una corporación deben ejecutar, aunque no las compartan	✓ Involucra la necesidad de cambiar el comportamiento de los miembros de una empresa, incluyendo los altos directivos y todos los integrantes de la empresa

Fuente: Elaboración propia.

1.12. Marco conceptual

Para la ejecución del estudio se tienen en cuenta los siguientes conceptos:

- **Normas ISO 26000:** consisten en una guía de responsabilidad social cuyo fundamento es orientar a las empresas u organizaciones hacia la sostenibilidad, comprendiendo aspectos de carácter social, ambiental y legal; su objetivo va dirigido a la rendición de cuenta, por consiguiente, las personas pueden evaluar e inspeccionar si las empresas actúan correctamente. Asimismo, fomenta la transparencia, el respeto hacia los intereses, criterios de legalidad y derechos humanos (Vallaey, 2019).
- **Responsabilidad Social Empresarial:** hace referencia a la responsabilidad que tiene una empresa ante los efectos que puedan generar sus actividades y decisiones sobre la localidad

y el entorno mediante una conducta intachable y correcta, la cual deberá ser reflejada mediante principios esenciales de derechos humanos, desarrollo y participación de la comunidad, medio ambiente y prácticas laborales (Marquina & Reficco, 2015).

- **Stakeholders:** este concepto también denominado “partes interesadas”, según Licandro, et al. (2019) fue presentado en el año de 1963 por el Stanford Research Institute, con el propósito de identificar las personas o grupos que resultan imprescindibles para la evolución y desarrollo de una organización. La identificación dentro de la empresa de los stakeholders resulta importante, ya que algunas veces no se tiene conocimiento sobre quiénes son.
- **Triple Balance de Resultados:** Está orientado hacia la identificación de mejoras en el entorno social, medio ambiente y el desempeño de la economía, y es producto de las disposiciones políticas en periodos de tiempo, ya sean cortos o largos. En este sentido su propósito fundamental es medir el trabajo social, financiero y ambiental de una organización; esto significa que los aspectos relativos a la comunidad, clientes y trabajadores deben ser medidos y reportados de manera similar a como se aplica en los resultados financieros (Rodríguez D. , 2016).
- **Equipo empresarial de RS:** Está integrado por funcionarios de alta jerarquía, así como representantes del personal operativo y administrativo que labora en la empresa; su función consiste en mantener el apoyo y la responsabilidad de la parte gerencial de la corporación, en la fijación de planes de responsabilidad social empresarial; demostrando el positivo impacto y beneficio que puede provocar en la empresa una administración responsable (Vidal, 2020).
- **Materias de RSE ISO 26000:** Las normas ISO 26000 plantean siete materias esenciales, las cuales están basadas sobre los criterios para la operacionalización de la RSE. Entre los que destacan: gobernabilidad, prácticas justas con el fin de velar por los derechos humanos, a través de una participación activa y con miras de un desarrollo social y medio ambiental. Esta norma puede ser aplicada en cualquier organización o empresa, independientemente del tamaño (López, Ojeda, & Ríos, 2017).
- **Principios de RSE ISO 26000:** La ISO 26000 promueve el entendimiento con la comunidad, debido a que impulsa a las empresas a la ejecución de acciones que abarcan a cabalidad el cumplimiento legal, establece de manera clara y precisa las prácticas y principios de la RSE, brinda orientación relativa a cómo implementar, integrar y fomentar una conducta socialmente responsable en la empresa, permite identificar las partes interesadas y brinda criterios para su integración (López, Ojeda, & Ríos, 2017).

- **Sistema de gestión:** se refiere al cumulo de procesos que integran la estructura organizativa, involucrando la planificación de actividades, cumplimiento de responsabilidades, procedimientos, prácticas y todos aquellos recursos que sean necesarios que permitan implantar, desarrollar, revisar, ejecutar y mantener actualizadas las políticas de la empresa (Cabrera, et al., 2015).
- **Voluntariado:** Es concebido como una herramienta o práctica de responsabilidad social empresarial direccionado hacia el personal debido a que representa un acto voluntario de la organización, cuyo objetivo es crear una huella positiva en los empleados, lo que, a su vez, conlleva una serie de reciprocidades de parte de ellos que se transforman en beneficios para la organización o empresa (Licandro, 2016).
- **Filantropía:** Constituye una parte importante en la táctica de marketing que emplea una empresa para obtener ingresos. También es utilizada para operar dentro del contexto social con principios dirigidos hacia la obtención de legalidad y autoridad. La filantropía representa una forma de retribuir algo de lo que se posea a la comunidad, ya sea por generosidad, ética o por cumplir con un deber social para preservar los alcances de los stakeholders (Pacheco & Vizueta, 2017).

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

En lo concerniente a este apartado, se establecen el sustento del desarrollo del documento, en ese sentido se expone las razones que sustentan el desarrollo de la presente investigación, en tal sentido se indica los enfoques, diseños variables y otros parámetros de la metodología de la investigación.

2.1. Enfoque de investigación

Desde hace más de una década la RSE ha sido una de las principales herramientas del plan estratégico, por ello el conocer su nivel de implementación en la empresa permite la generación de mejoras. Por ello la dirección de la investigación es mixto, pues se realiza un estudio de campo.

2.2. Nivel de investigación

Para Hernández (2016), el estudio descriptivo es una metodología que se aplica para deducir o bien o circunstancia presentada, pues aquí se caracterizan las dimensiones del fenómeno u órgano estudiado. Por ello la investigación tendrá un nivel descriptivo, pues se explora las propiedades, características y rasgos trascendentes de la implementación de RSE en la empresa.

2.3. Diseño de Investigación

Se refiere al de carácter cuasilineal, pues se describirá características y situaciones de la aplicación de la RSE en la empresa.

2.3.1. *Según la manipulación de la variable independiente*

Se refiere a un valor dado a la variable independiente sería la RSE que se aplicará en la empresa Textil Artex de Pelileo y el comportamiento de la variable en su entorno.

2.3.2. *Según las intervenciones en el trabajo de campo*

Se aplicará la técnica de encuesta, instrumentada a través del cuestionario de preguntas que se las realizará a los empleados de la empresa, con el objetivo de obtener información de la RSE.

2.4. Tipo de estudio

El tipo de estudio será no experimental, que se basa en la recolección de datos en un determinado tiempo, el mismo que contiene variables y como estas inciden en el análisis. Por otro lado, el estudio no experimental aplicado, se establece en la observación de los componentes tal como se dan en el hilo natural para posteriormente estudiarlos.

2.5. Población y Planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra

2.5.1. Población

Para Webster (2001) la población es considerada como un grupo en conjunto del objeto que se va a estudiar, con características comunes, en donde estas son de interés para el investigador.

Además, Risquez (2017), es el conjunto de elementos, que el estudio determina, es decir se la considera como el universo del análisis, sobre la que se intenta generalizar resultados.

En la investigación presente, tomando en cuenta que se evaluará a una sola empresa, la población será el personal de la empresa.

2.5.2. Planificación

La planificación es cómo se va a seleccionar la muestra, en donde dado que la empresa es nueva se planea realizar la encuesta a todos los funcionarios, que se encontrarán en sus actividades cotidianas.

2.5.3. Selección

Como se ha mencionado, la empresa es relativamente nueva y por lo tanto no existe una cantidad mayor de empleados, por esta razón se aplicará la encuesta a todos los funcionarios con el fin de estimar a toda la población.

2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1. Método

Se aplica el procedimiento lógico-deductivo, pues se aplica principios generales iniciando de las definiciones de responsabilidad social empresarial, a parámetros específicos que en este caso sería la empresa.

2.6.2. Técnicas

Para la selección de las técnicas se tomaron en cuentas las variables involucradas en la investigación dada por el sistema de Responsabilidad Social para la Empresa Textil Artex de Pelileo, en donde se medirán las características de la población (colaboradores) mediante la recolección de datos, obtenidos a través de las respuestas que hayan plasmado en las encuestas y se realizará posteriormente el análisis estadístico.

2.6.3. Instrumentos

Como instrumento vinculado a la encuesta se considera el cuestionario. Gómez (2006) exponen que un cuestionario consiste en un grupo de preguntas relacionadas con las variables involucradas en la investigación, de las cuales se persigue obtener datos que contribuyan a su medición y análisis. EL cuestionario corresponde a la aplicación de la metodología de Diagnóstico Rápido , desarrollado en la Comunidad Europea para medir percepción de RSE en las empresas que quieren introducir en sus modelos de gestión dicho tema y está compuesto de 23 preguntas y recogen información sobre la RSE, relacionados con el concepto de dimensión interna y externa, desagregados en su dimensiones o indicadores que ayudan a configurar una línea base sobre la cual se va a fundamentar una propuesta a la empresa al respecto.

Proceso de recolección de datos

Para ejecutar el trabajo de campo, se utilizará una herramienta adicional para el llenado y procesamiento de la información en línea, para generar estadística básica utilizando la herramienta de Formulario de internet.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Resultados

3.1.1. *Dimensión Interna*

La dimensión interna de la RSE impacta, a los trabajadores y se describe a temas relacionados a la gestión en recursos humanos, a la seguridad y salud en el trabajo, al gobierno empresarial y gestión del cambio y sus alcances. Luego, se refiere a las secuelas en el medio ambiente, que tienen las decisiones de la empresa.

La dimensión interna de la RSE implica la formulación, así como la implementación de iniciativas espontáneas, por parte de la compañía con el fin de mantener un bienestar que sea integral de su recurso humano, en donde se incluye prácticas relacionadas con el trato de los gerentes y directores a sus colaboradores, así como la comunicación, motivación, la participación, la satisfacción laboral, condiciones laborales, el clima empresarial, la calidad de vida entre otros (Guzmán, 2016).

3.1.1.1. *Gestión de recursos humanos*

En la actualidad es uno de los desafíos más trascendentales a lo que se enfrentan las empresas, con el objetivo de integrar a los trabajadores calificados y lograr que permanezcan en su estructura, por ello, en este contexto los componentes socialmente responsables y oportunos en este campo podría incluir:

- Aprendizaje permanente, mejora de la información/comunicación.
- Equilibrio entre vida familiar y profesional.
- Equidad retributiva y de desarrollo profesional.
- Prácticas responsables de contratación (tratan de aumentar la tasa de empleo y lucha contra la exclusión social).

Las preguntas relacionadas con el indicador son los numerales 5, 11, 12, 19 y 20.

La microempresa no posee políticas serias para iniciar el equilibrio entre la familia y el trabajo, en virtud de que no manejan políticas formales de contratación, sin embargo, dentro de dicha

informalidad flexibilizan ciertas acciones que permiten al personal, disponer de tiempo para atender sus asuntos personales y familiares.

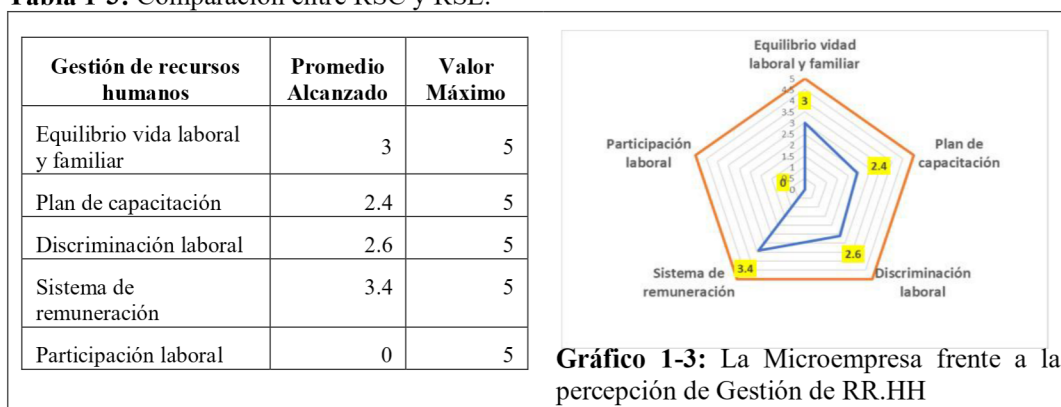
En cuanto a la capacitación, tres de sus 5 empleados señalan que los capacitan para desenvolverse en su área de trabajo, pero dos de los cinco niegan dicha posibilidad, lo cual indica que hay algo de discriminación frente este tipo de opciones, hecho que se conecta con las respuestas de la pregunta 12 donde pese a que señalan no discriminar a nadie, hay un empleado que dice todo lo contrario.

En el tema salarial, tres de los cinco empleados reciben pagos por obra y dos el salario unificado, lo cual demuestra el relativo manejo de una política salarial adecuada.

El cuanto, a la organización de los trabajadores, es evidente que esta inquietud no aplica a una realidad micro empresarial, que más bien se maneja a partir de la caracterización de una empresa familiar.

El puntaje alcanzado en este indicador fue de 11,4 que equivale al 45.6% de un puntaje máximo es de 25, lo cual demuestra que las practicas socialmente responsable con su personal, son a más de limitadas muy elementales, dado el propio carácter familiar del emprendimiento.

Tabla 1-3: Comparación entre RSC y RSE.



Elaborado por: Jiménez, J. 2020

En la (Tabla 1-3 y (Gráfico 1-3 se evidencia la relación entre el valor promedio alcanzado en relación a la escala de valoración, frente a la valoración máxima que cada indicador puede alcanzar. En este análisis se mide la percepción del conjunto de colaboradores de empresa con respecto a cada indicador. Al ver respuestas contradictorias y coincidentes, es evidente que la percepción de la RSE con respecto al tema laboral demuestra que en este tema no hay un direccionamiento adecuado con el manejo del recurso humano, se evidencia cierta discriminación en especial en lo relacionado a las prácticas contractuales y salariales, hecho que puede ser un detonante de la desmotivación de quienes en especial mantienen una relación “a destajo” o por obra con la microempresa.

La figura azul representa la realidad de la microempresa en tanto se refiere a la percepción con respecto a las prácticas poco socialmente responsables que tienen en conjunto los colaboradores. Para intentar acercarse a la figura tomate, tendrá que implementar una serie de acciones basadas en cumplimientos legales que sobre todo reflejen estabilidad laboral, si la organización tiene intenciones de crecer su giro de negocio.

3.1.1.2. *Salud y seguridad en el trabajo*

Históricamente los elementos de salud y seguridad en el trabajo alcanzan factores legislativos. Sin embargo, hoy debemos tramitarlos mediante ejercicios tales como:

- Promover comportamientos que favorezcan la salud y seguridad en el trabajo, tanto de sus propios trabajadores, como de aquellos otros subcontratados.
- Mayor control de los contratistas en el ámbito de la salud y la seguridad.

La salud ocupacional, se refiere a la promoción y mantenimiento de un grado mayor de bienestar tanto mental, social y físico de los colaboradores en todas las ocupaciones mediante las respectivas prevenciones de salud, riesgos laborales y más aún la adaptación del trabajo de las personas y ellos a sus puestos de trabajo. Por otro lado, la salud y seguridad laboral se considera una gran estrategia al asegurar la salud de los colaboradores, así como fortalece las economías mediante una mayor productividad, motivación y sobre todo una gran calidad de los bienes o servicios. En definitiva, se incluye que la salud y ocupación laboral es uno de los instrumentos mejor aplicados para disminuir las inequidades y además es uno de los objetivos que las organizaciones en el mundial intentan mitigar.

Las preguntas relacionadas con el indicador de salud y seguridad en el trabajo son los numerales 10, 14 y 15.

Con respecto a la prevención de riesgos de salud e higiene en la plata, 3 de los cinco colaboradores de la microempresa señalan que, si existe dicha práctica, en tanto que dos niegan la existencia de esta. En cuanto a la existencia de registros sanitarios de los productos, tres de los cinco señalan que la empresa si cumple, uno señala que no aplica el indicador al caso y el último dice que no cumple. Estas respuestas hacen dudar de la vigencia de este tipo de prácticas en función de lo que representan para el negocio.

Por último los cinco empleados señalan que la microempresa hace uso prendas de vestir a partir de telas tejidas y no tejidas, para diferentes fines, así como camisas, uniformes, calentadores, faldas, abrigos, chaquetas, conjuntos, trajes de baño, camisetas entre otros, que están dirigidos a todas las edades (bebés, niños y adultos), así como para hombres y mujeres (también elabora artículos como morrales, bolsos y otros, desarrollados a partir de tela o cuero), están garantizados

para el usos de los consumidores son causarles ningún tipo de daño a su salud, aquello se ve reflejado en las correspondientes etiquetas.

El puntaje alcanzado en el indicador de salud y seguridad en el trabajo fue de 10,4, equivalente al 41,6% del puntaje máximo que es de 15. Con ello se presume, que el tema que no solo involucra a los trabajadores sino también a los clientes, ya que una adecuada salud e higiene del trabajo, implica preservar al activo importante que son los trabajadores, quienes al producir con normas de salud, seguridad e higiene de planta de producción y manejos de materiales e insumos, que son obligatorias y controladas por las autoridades del Ministerio de Relaciones Laborales y del IESS, garantizan un producto de calidad y aceptado en el mercado.

Tabla 2-3: Valores Percepción salud y seguridad



Elaborado por: Jiménez, J. 2020

En la (Tabla 2-3 y Gráfico 2-3), se percibe que ésta buena práctica realiza la microempresa de manera muy general y sin dimensionar la importancia que cobra en un mercado muy competitivo y difícil, en mostrar una planta de producción organizada y que aplica las normas de estos elementos, hecho que sin duda se ve manifestado en la aprobación que los productos tienen en los clientes. La empresa necesita trabajar más específicamente con los trabajadores en el marco de seguridad y salud, para que los puntos de color azul lleguen a la línea tomate. Sin embargo, como se ha mencionado en cuanto al producto y sus garantías sanitarias están muy cerca del puntaje máximo.

3.1.1.3. Gobierno empresarial y adaptación al cambio

El gobierno corporativo se conceptualiza como un sistema de la organización que contiene las mejores prácticas corporativas. Además, también tiene relación con varios aspectos que las compañías deben cubrir con el objetivo de tener una definición clara de sus funciones y también de actividades que debe realizar la administración de la empresa, el conjunto directivo y los accionistas, así como las relaciones que estos individuos guardan con los empleados, la comunidad y el Estado, los cuales están definidos por compromisos claros y determinados (Muñoz,

2015). En este sentido, para el caso de la empresa se ha tomado los siguientes puntos como gestores del Gobierno Corporativo y Adaptación al Cambio:

- Cambios que se realizan en la empresa
- La introducción de nuevas tecnologías, detienen el trabajo
- La estructura orgánico funcional es mínima
- Empresa familiar –Junta Familiar

Por otro lado, la adaptación al cambio tiene que ver con la flexibilidad organizacional, la misma que es considerada como una de las ventajas competitivas de las organizaciones y resulta relevante para el creciente desarrollo empresarial. Además, el ser flexible necesita el órgano de gobierno, como los gerentes, supervisores y los colaboradores tengan un conocimiento claro de cómo reaccionar y responder ante cualquier cambio.

Las preguntas relacionadas con gobierno empresarial y adaptación al cambio son los numerales 6, 18, 21, 22.

En lo referente a ejecución de cambios sin ser comunicados y que no son fácilmente asimilados por los colaboradores los 5 encuestados respondieron negativamente. Sobre la introducción de nueva maquinaria o procesos que estancan a los colaboradores 3 constataron que si reciben información mientras que 2 respondieron que no. En el caso de si la empresa tiene una estructura organizacional mínima, estatuto interno, y manuales y procedimientos los cinco encuestados respondieron que la empresa trabaja bajo la experiencia y no cuenta con estatutos, manuales u otro tipo de documentos técnicos organizacionales etc.

Finalmente, sobre la existencia de una Junta de Familia que tome decisiones todos respondieron afirmativamente, lo cual en términos generales resulta normal en una empresa familiar siempre y cuando internamente se tengan definidos y al mismo tiempo separados los roles empresariales de los familiares por los conflictos de intereses que desde esta perspectiva se originan en dichos espacios.

El puntaje alcanzado en el indicador de Gobierno Empresarial y Adaptación al cambio fue de 13,2 de un máximo de 20. En consecuencia, la aplicación del indicador en la empresa es de 52.8%, debido fundamentalmente a que la empresa no ejecuta cambios sin comunicar a sus colaboradores previamente, más bien cualquier cambio de maquinaria o proceso es participado con anticipación, además trabaja en base a la experiencia y existe una Junta Familiar que tome decisiones para que sean ejecutadas por el administrador.

Tabla 3-3: Parámetros de Gobierno Empresarial y Adaptación al Cambio

Gobierno Empresarial y Adaptación al cambio	Promedio alcanzado	Valor Máximo
Cambios que se realizan en la empresa	3,4	5
La introducción de nueva tecnología detiene el trabajo	3,4	5
Estructura orgánico funcional mínima	2,4	5
empresa familiar-junta de familia	4,0	5

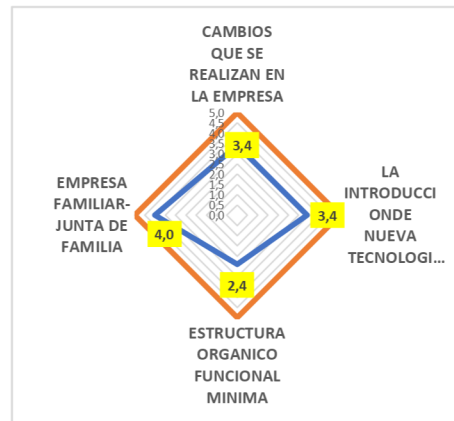


Gráfico 3-3: Percepción de Gobierno Empresarial y Adaptación Empresarial

Elaborado por: Jiménez, J. 2020

En la (Tabla 3-3) y (Gráfico 3-3) se evidenció que los cambios realizados no son comunicados pertinentemente, lo decide la junta de familia o quien dirige la empresa. Por otro lado, también se observa más que estructura orgánica funcional, maneja una manera de ejecutar tareas sin especificar como estas interactúan para lograr los resultados empresariales, que no corresponden tampoco a una planificación estratégica que tampoco existe. Finalmente se observó que la empresa es manejada por una Junta Familiar en su totalidad. En la figura 3-3 se evidencia en el tono azul lo que representa la empresa en el diagnóstico de este parámetro. Hay que trabajar mucho para darle la forma de empresa, empezando por diseñarle una estructura orgánico funcional donde la Junta de familia tenga los roles administrativos, políticos y técnicos que le correspondan para que responda con eficiencia y productividad el resto de áreas de gestión que se programen.

3.1.1.4. Ecología Interna

Se refiere a prevención y protección del medio ambiente dentro de la organización, mediante una adecuada estructura que implica todos los parámetros de tipo organizativo, económico, legal. La construcción y el sostenimiento de una infraestructura ambiental a través de tecnologías existentes para el mantenimiento y ahorro de recursos naturales, la reducción del consumo de energía y la incidencia medioambiental, todo esto está relacionado con una aplicación económicamente sostenible de las técnicas más eficientes disponibles.

Para el caso de la empresa, se ha tomado los siguientes puntos como instrumentos de Ecología Interna:

- Implementación de medidas para reducción de impactos ambientales
- Reducción consumo agua, luz, materiales

Las preguntas relacionadas con el indicador de ecología interna son 7 y la 17.

Es así que, sobre la implementación de medidas internas para disminuir los efectos en el medio ambiente, los cinco encuestados respondieron que la empresa toma acciones, aunque no poseen un proceso ambiental. Mientras si la empresa posee procedimientos para disminuir el consumo de energía eléctrica, agua, papel, materiales en sus oficinas y área de producción, los cinco encuestados respondieron que no lo tienen, sin embargo, recomiendan a los trabajadores efectuar un número de medidas voluntarias.

Tabla 4-3: Valoración de Ecología Interna

Ecología Interna	Promedio alcanzado	Valor Máximo
Implementación de medidas para reducción de impactos ambientales	2,2	5
Reducción consumo agua, luz, materiales	3,0	5

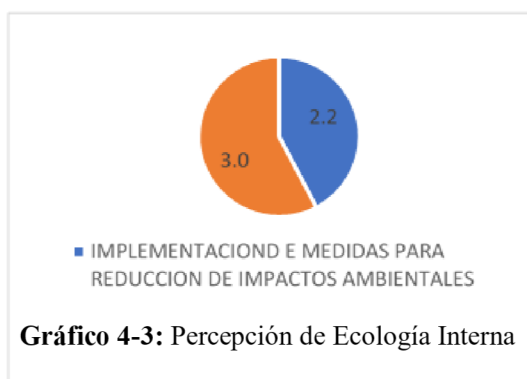


Gráfico 4-3: Percepción de Ecología Interna

Elaborado por: Jiménez, J. 2020

El puntaje alcanzado en el indicador de Ecología Interna fue de 5.2, en donde el puntaje máximo es 10. Es así que la aplicación del indicador en la empresa es de 20.8%. En ese sentido, la empresa no maneja de manera estructurada sino para controlar gastos en especial derivados de servicios básicos, promueve esta política, que al igual en el resto de los aspectos de ecología interna. Cuando no existen normas mínimas para dicho control, las proyecciones de riesgos que defienden de descuidos al respecto, son más probables que ocurran. El voluntarismo es muy coyuntural cuando no existe normativa interna que no solo regule sino que eduque ambientalmente al colaboradores, para ello hay que implementar las reglamentaciones de seguridad en las espacios de trabajo, ciertos temas de reciclaje y control de desechos, uso de iluminación adecuada para no afectar las condiciones de salud y visibilidad, entre otras que están la elaboradas por el IESS, el Ministerio de Relaciones Laborales y otras instancias como los GAD's que tienen competencias al respecto.

3.1.1.5. Conclusiones dimensión Interna

En la dimensión interna se ha observado que la empresa posee nivel de capacitaciones para los trabajadores, con grados de flexibilidad hacia sus colaboradores, además no realiza cambios sin ser comunicados, más de forma pertinente informa a sus empleados cualquier cambio de proceso o introducción de maquinaria. Apenas cumple (por voluntarismo) con la normativa vigente en lo

referente a seguridad, higiene y registro sanitario y posee una Junta Familiar la misma que está encargada de tomar decisiones para que sean ejecutadas por el administrador. Sobre la ecología interna, la empresa indica a sus trabajadores que tome medidas voluntarias para reducir los impactos medioambientales.

Tabla 5-3: Dimensión Interna

Parámetros	Promedio alcanzado	Valor Máximo
Gestión de recursos humanos	2,3	5
Salud y Seguridad en el Trabajo	3,5	5
Gobierno Empresarial y Adaptación al cambio	3,3	5
Ecología Interna	2,6	5



Gráfico 5-3: Percepción de Dimensión Interna

Elaborado por: Jiménez, J. 2020

En la **(Tabla 5-3)** y **(Gráfico 5-3)** No obstante, se ha encontrado que la empresa no posee políticas formales de recursos humanos, antidiscriminación y promoción para sus empleados. Además, los trabajadores no poseen un salario que contenga los beneficios de ley, pues pagan a sus trabajadores por obra y además no cuenta con un sistema de gestión ambiental que cuente con procedimientos formales, más bien como se ha mencionado el tema ambiental lo manejan empíricamente.

3.1.2. Resultados dimensión externa

La dimensión externa se trata sobre stakeholders, es así que incluye a todos los grupos externos como socios, entidades gubernamentales, proveedores, clientes, ONG. Por su parte, estas iniciativas externas añaden un carácter de habilidad competitiva a la responsabilidad social empresarial. Por ello va más allá de las utilidades económicas, beneficios sociales que puede generar una compañía, porque mejora su imagen en donde atrae más consumidores, fortalece adecuadamente la cadena de distribución posiciona la marca, mantiene relaciones correctas con los entes gubernamentales, reconoce las necesidades del mercado oportunamente, adquiere mayores ventajas con respecto a sus competidores.

3.1.2.1. Comunidades Locales

Las comunidades locales corresponden a un grupo mínimo de individuos quienes se encuentran compartiendo un lugar de residencia y un conjunto de entidades basadas en este hecho, siendo lo

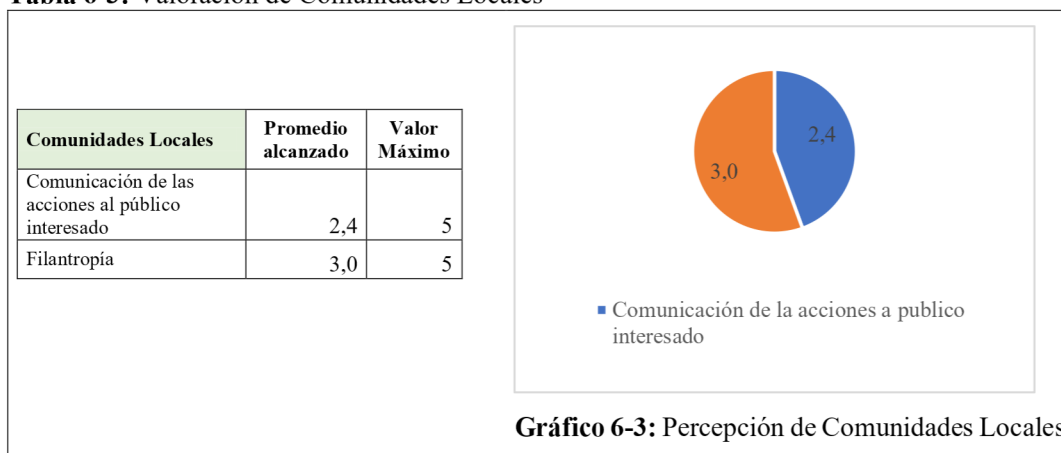
más relevante que tienen algo en común. Las preguntas relacionadas con las comunidades locales 8 y 13, a las que les corresponde los siguientes parámetros:

- Comunicaciones de las acciones al público interesado
- Filantropía

Sobre si la empresa pública o informa sobre acciones a la comunidad, cuatro contestaron que lo hace muy poco, mientras que 1 contestó que no. En el tema de si la empresa efectúa donaciones o auspicia las actividades sociales, culturales o deportivas cuatro de los encuestados respondieron que la empresa si lo hace, mientras que 1 respondió que no.

El puntaje alcanzado en este indicador fue de 5,9 en donde el puntaje máximo es de 10, en consecuencia, la aplicación con las comunidades locales de acuerdo a lo contestado por los colaboradores es de 23,7%. Es así que, la empresa esporádicamente efectúa donaciones o auspicia las actividades sociales, culturales o deportivas y mantiene una publicación sobre acciones a la comunidad, pero en un mínimo grado.

Tabla 6-3: Valoración de Comunidades Locales



Elaborado por: Jiménez, J. 2020

En la (Tabla 6-3) y (Gráfico 6-3), de valoración de comunidades locales y percepción, se ha encontrado que la empresa no mantiene comunicación de las acciones al público interesado, según los encuestados, la empresa no mantiene programas ni proyectos hacia los sus grupos de interés. Además, también en el caso de la filantropía, la empresa lo hace muy limitadamente

3.1.2.2. Estado, entidades asociadas a nivel comercial, proveedores y clientes

Por otro lado, también dentro de los grupos de interés también se encuentra el Estado como ente que regula las actividades empresariales, las entidades asociadas a nivel comercial corresponden

a las empresas y aliados que se encuentran en su entorno, los proveedores; los clientes que son los receptores del bien o servicio que la empresa brinda al público.

Las preguntas relacionadas con las comunidades locales 2, 9, 16, a las que les corresponde los siguientes parámetros:

- Productos que contribuyen al desarrollo local
- Evaluación de distribuidores
- Cumplimiento con la política tributaria del Estado

La empresa sabe cuáles son sus grupos de interés con los cuales trabaja (SRI, Ministerio del Trabajo, IESS, Municipio), todos los encuestados respondieron que lo hacen en parte. La empresa evalúa comercial y socialmente a los distribuidores de sus productos, todos respondieron que la empresa trata de que sus productos sean sustentables.

La empresa paga puntualmente los impuestos y planillas y demás obligaciones con el Estado y Municipio, 4 constataron que si lo hace mientras que 1 respondió que no. El puntaje alcanzado en este indicador fue de 10.8 en donde el puntaje máximo es de 15, en consecuencia, la aplicación con las comunidades locales, de acuerdo a lo contestado por los colaboradores es de 43,2%. En ese sentido, la empresa si conoce cuáles son sus grupos de interés y con cuales trabaja, además realiza los pagos puntuales con los entes externos y trata de que los productos que realiza sean sustentables.

Tabla 7-3: Valoración de Estado, entidades asociadas a nivel comercial, proveedores y clientes

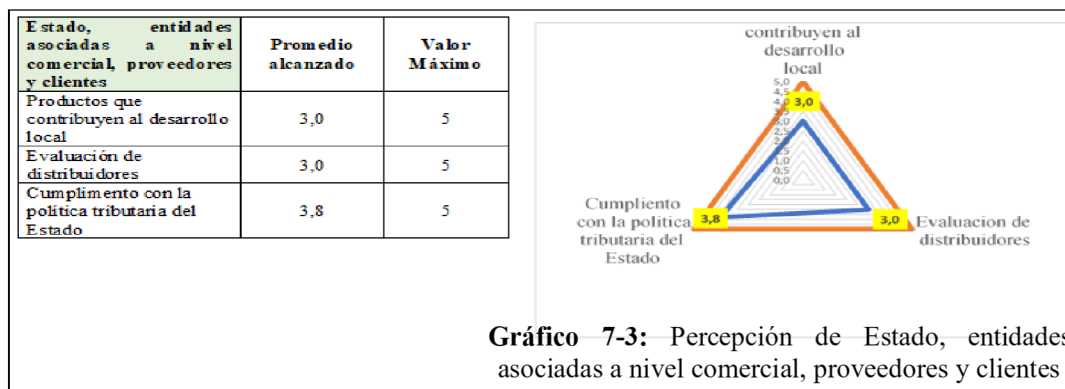


Gráfico 7-3: Percepción de Estado, entidades asociadas a nivel comercial, proveedores y clientes

Elaborado por: Jiménez, J. 2020

En la (Tabla 7-3) y (Gráfico 7-3), se observó que lo aplican de una manera general, pues para acercarse a la franja tomate necesita trabajar de mayor manera con sus grupos de interés, enfocándose en el producto, haciendo evaluaciones y cumpliendo más estrictamente con el Estado.

3.1.2.3. Desarrollo Sostenible

La sostenibilidad se refiere a una proporción de cambio empresarial e innovación hacia una nueva manera de crear transacciones conviviendo con la sociedad y el medio ambiente, es decir manteniendo un equilibrio con el ambiente. La influencia de la compañía en la colectividad es relevante, especialmente en sus grupos de interés, incorporando estrategias sostenibles, pero también proponiendo una cadena de instrumentos que añadan perfeccionamientos en los procesos más relevantes, el desarrollo en la cultura e información. Las preguntas relacionadas con las comunidades locales 1, 3, 4, 23, a las que les corresponde los siguientes parámetros:

- Impactos de la compañía en la humanidad y la ecología
- Oferta que beneficia al desarrollo local y medio ambiente
- Voluntariado de trabajadores tema ambiental
- Resultados económicos y sociales

La empresa toma en cuenta impactos sobre el medio ambiente en sus decisiones, dos respondieron que sí y tres de los encuestados respondieron que no. La empresa participa a sus colaboradores en temas del medio ambiente, cuatro constataron que no mientras que 1 respondió que si la empresa los participa. La empresa logra resultados económicos, ambientales y socialmente equilibrados, los cinco constataron que solo obtiene resultados económicos y sociales.

El puntaje alcanzado en este indicador fue 9,2 de un puntaje máximo de 20, en consecuencia, la aplicación del desarrollo sostenible en la empresa es de 36.8%. Es así que la empresa no toma en cuenta los impacto en el medio ambiente, lo cual se refleja en sus decisiones en un mínimo grado, además no participa a los colaboradores en temas del medio ambiente, sin embargo, brindan mercancías y servicios que ayudan al progreso general de la comunidad y protección del entorno ambiental.

Tabla 8-3: Valoración Desarrollo Sostenible

Desarrollo Sostenible	Promedio alcanzado	Valor Máximo
Impactos de la empresa en la sociedad y medio ambiente	1,6	5
Oferta que beneficia al desarrollo local y medio ambiente	3,0	5
Voluntariado de trabajadores tema ambiental	0,6	5
Resultados económicos y sociales	4,0	5

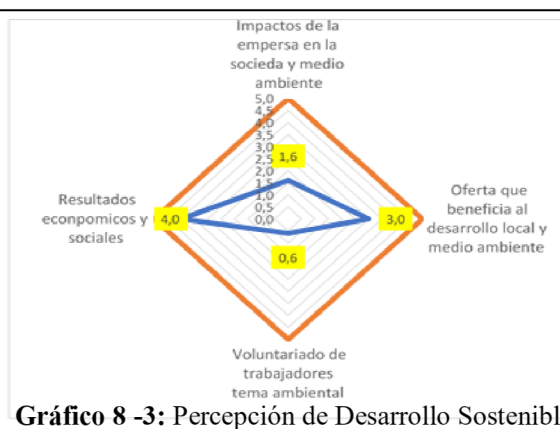


Gráfico 8-3: Percepción de Desarrollo Sostenible

Elaborado por: Jiménez, J. 2020

En la (Tabla 8-3) y (Gráfico 8-3), de desarrollo sostenible, se identificó que la empresa realiza actividades que tienen impactos en el medio ambiente más aún cuando los empleados lo hacen de manera voluntaria. Por otro lado, la oferta que beneficia al desarrollo local y medio ambiente la empresa lo hace de manera general mientras que mantiene altos resultados económicos y sociales. La empresa debe realizar políticas formales ambientales para trabajar tanto internamente como externamente.

Conclusión de Dimensión Externa

En la dimensión externa, se ha observado que la empresa realiza donaciones o auspicia actividades sociales, culturales o deportivas, así como la publicación sobre acciones a la comunidad muy levemente. Es necesario acotar que la empresa si mantiene un conocimiento sobre cuáles son sus grupos de interés y sabe con cuales trabaja, además realiza sus pagos a tiempo.

Además, sobre sus productos y/o servicios siempre trata de que sean sustentables, no obstante, sobre el medio ambiente, la empresa las decisiones que ha tomado no ha incluido los impactos ambientales y no participan a sus colaboradores sobre temas ambientales en general.

Tabla 9-3: Valoración Dimensión Externa

Indicador	Promedio alcanzado	Valor Máximo
Comunidades locales	2,7	5
Estado, entidades asociadas a nivel comercial, proveedoras y clientela	3,3	5
Desarrollo sostenible	2,3	5



Gráfico 9-3: Percepción de Dimensión Externa

Elaborado por: Jiménez, J. 2020

En la (Tabla 9-3) y (Gráfico 9-3), se identificó que la en la dimensión externa la empresa tiene una relación muy limitada con sus stakeholders, especialmente con las comunidades locales, pues la empresa carece de programas y proyectos locales, así como filantropía. En el caso de sus relaciones con el estado, proveedores, clientes, etc., tiene una mejor relación, pero no es suficiente. Para que la empresa pueda llegar a la franja tomate debe trabajar mucho más en este campo. Se ha podido observar que la compañía en todos sus indicadores mantiene un promedio muy por debajo del puntaje máximo y más aún promedio. En donde el tema ambiental es el que menos se ha aplicado, seguido de la gestión de recursos humanos.

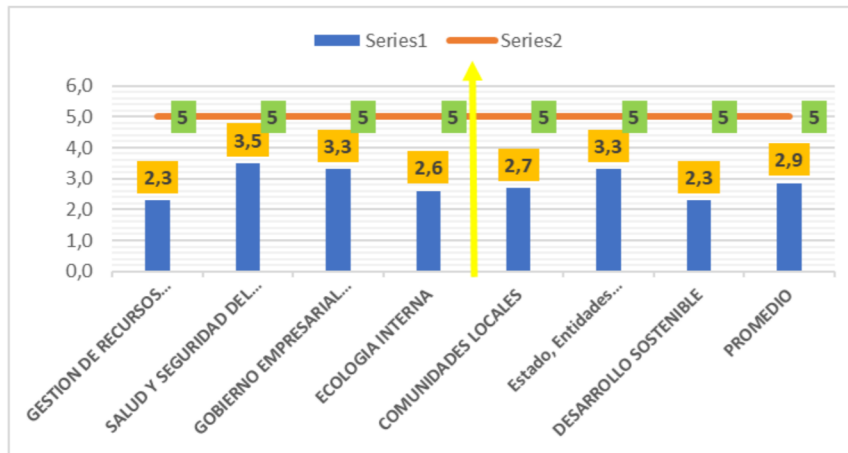


Gráfico 10-3: Resumen de Indicadores
Elaborado por: Jiménez, J. 2020

Además, la empresa aplica una RSE únicamente relacionada al cumplimiento de la normativa relacionada con el tema y sujeta a control de ciertos organismos del Estado, pues en la mayoría de los casos no posee políticas formales, indicadores de percepción y mucho menos evalúa el desempeño de los mismos.

3.2. Discusión de Resultados

Panorama de los principales indicadores de una manera global

La empresa mantiene la aplicación de varios de los indicadores contextualizados anteriormente, de una forma más bien voluntaria sin saber que ciertas acciones podrían coincidir con materias o principios de la RSE, evidente aquello por su total desconocimiento de este sistema de gestión, como se observa el resultado de la percepción al respecto en temas internos como lo son:

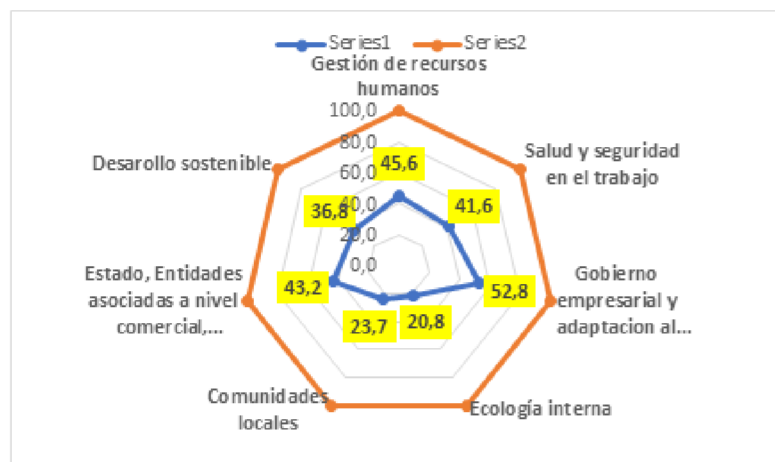


Gráfico 11-3: Indicadores de Manera Global
Elaborado por: Jiménez, J. 2020

En contraposición con ello, se ha observado que es necesario la aplicación de políticas formales en lo que respecta a recursos humanos, promociones, remuneraciones, antidiscriminación y ambientales. También se ha evidenciado que existe una participación muy limitada con las comunidades locales en lo referente a donaciones, actividades deportivas o culturales, a pesar de que no tiene un conocimiento claro de cuáles son sus grupos de interés. De acuerdo con lo mencionado, se desprende que los indicadores más relevantes que necesitan una propuesta en el mediano plazo son los textos concernientes con la ecología interna y el desarrollo sustentable, indicadores de las dimensiones internas y externas respectivamente y lo referente a las comunidades locales, pues son los indicadores que tienen un menor puntaje con respecto al resto y se evidencia en las respuestas de los colaboradores.

GRUPOS DE INTERÉS

El análisis de los stakeholders, que son los actores internos y externos que están incluidos en todas las decisiones que la empresa toma diariamente. La información que se encuentra en la matriz, fue obtenida de la empresa, mediante entrevistas y el cuestionario de preguntas.

Es así que, en la dimensión interna, mantiene relación con sus colaboradores y el empleador, pues internamente cada parámetro tiene que ver con los dos actores.

En el caso de la dimensión externa, la empresa se relaciona con el estado, sus clientes y proveedores directamente. El tejido socio organizativo relacionado son los que se encuentran en los parámetros de comunidades locales, estado y desarrollo sostenible.

Los actores externos institucionales, son componentes relevantes para el desarrollo del negocio en todas las organizaciones, pues de la manera de cómo la empresa maneje sus relaciones depende el desarrollo del negocio y el mantenimiento en el largo plazo. En este sentido todas las empresas dependen de sus colaboradores y de todos los actores externos, permitiéndoles generar una mayor competitividad si el manejo entre ellos es adecuado. Es por esta razón que el nivel de relevancia que se ha puesto es de 4 (alta) y 3 (considerable),

Por otro lado, en cuanto a la periodicidad de tiempo, se ha estructurado que se lo realizará de manera semanal a la tarea de recursos humanos, mensual a seguridad y salud en el trabajo, ecología interna y gobernabilidad y adaptación al cambio t desarrollo sostenible; mientras que las comunidades locales se la harán trimestralmente. A continuación, se presenta un detalle de lo mencionado.

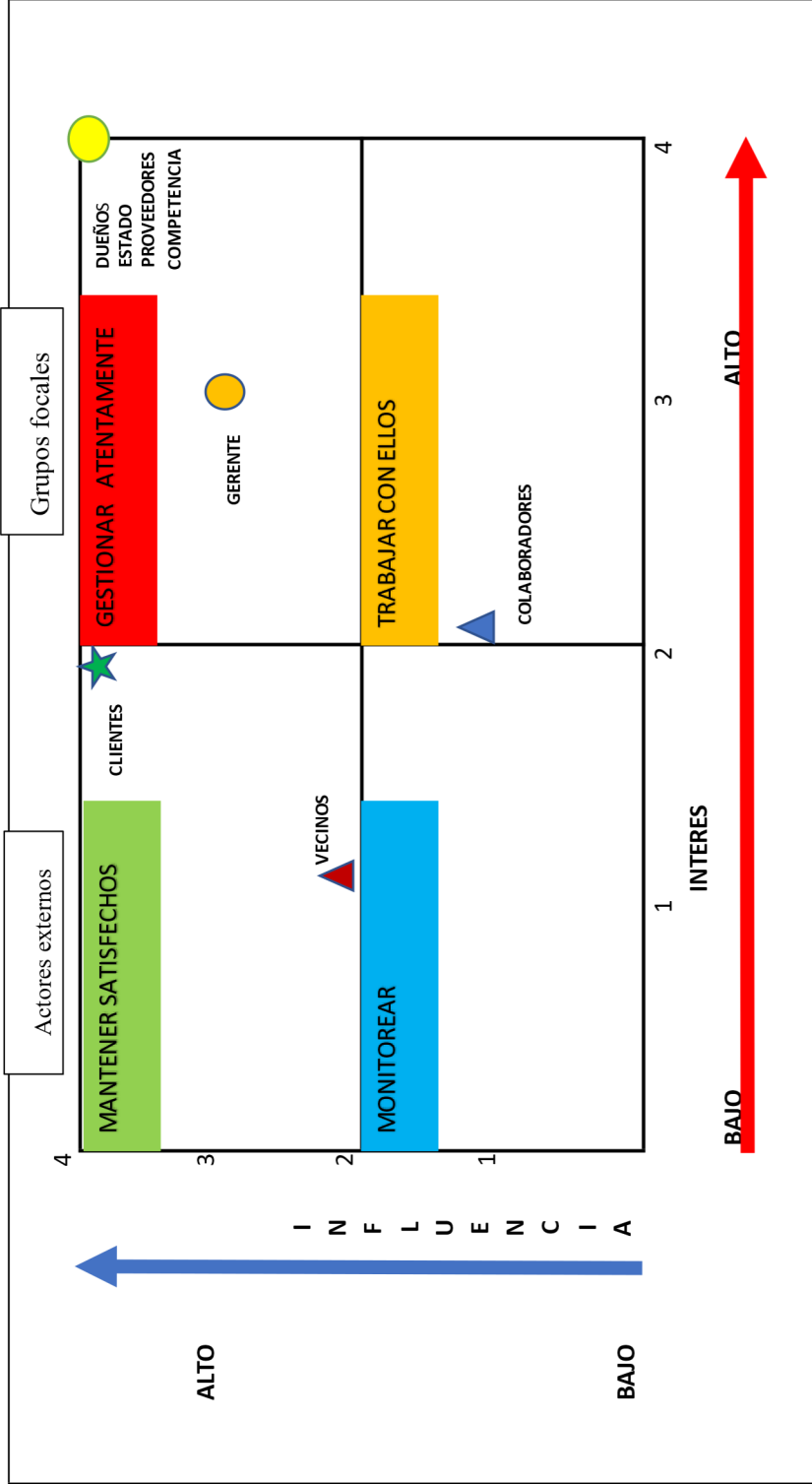
Tabla 10-3: Grupos de Interés

Tipo	Clasificación	Categoría	Grupo de Interés	Temas de Interés		Responsable	Mapeo de Actores		Canales de Comunicación	Periodicidad del Tiempo
				PARA EL GRUPO DE INTERÉS	PARA EMPRESA		Influencia (0 nada; 1 poco; 2 media; 3 considerable; 4 total)	Interés (0 nada; 1 poco; 2 media; 3 considerable; 4 total)		
INTERNOS		Gestión de Recursos Humanos	Colaboradores	Revisión de Rotación, Personal Ocupado, Remuneraciones	Mayor satisfacción laboral mayor eficiencia, y productividad	Empleador	4	4	Correo Interno, estatutos organizacionales, reuniones semanales	Semanal
		Salud y Seguridad en el Trabajo	Empleador y colaboradores	Indumentaria	Menores accidentes laborales y mayor	Empleador	4	4	Uno a Uno (empleador-trabajador)	Mensual
		Gobernabilidad y Adaptación al Cambio	Empleador	Mejores procesos	Misión, Visión, Objetivos Organigrama	Empleador	4	4	Reuniones semanales	Mensual
		Ecología Interna	Empleador y Colaboradores	Mayor reducción de agua, luz y recolección de desechos	Medidas Ambientales	Empleador y Empleados	3	3	Correo Interno, reuniones mensuales	Mensual

EXTERNO	EXTERNOS							Trimestral
	Comunidades locales	Empleador, Empleados y comunidades	Programa (relación con los comuneros)	Mayor conocimiento y desarrollo de la empresa con su comunidad	Empleador y empleados	3	3	Correo Interno, capacitaciones
	Estado, proveedores, clientes, competidores	Empleador, y grupos de interés	Evaluaciones Periódicas	Medición de indicadores para mejorar relaciones con los grupos de interés e identificar las necesidades	Empleador	3	3	Directa
	Desarrollo sostenible	Empleador	Producto, proceso y precio	Mejores resultados ambientales, económicos, sociales y humanos	Empleador	3	3	Directa
								Mensual

Fuente: Encuesta 2021

Tabla 11-3: Matriz- Interés e Influencia



Fuente: Encuesta 2021

La tabla 11 establecido la sistematización de los pocos grupos de interés o stakeholders localizados y en función de los temas mutuos de interés (empresa-grupos) y la percepción de la influencia que generan a la organización, la matriz interés-influencia se la interpretó en los siguientes términos:

La distribución de los Stakeholders de alto interés e influencia en la empresa son los dueños, el Estado, los proveedores y el gerente , con quienes hay que gestionar atentamente el desarrollo organización en cada uno de los niveles de decisión que asumen según el rol técnico, de gestión interno y el rol público en especial de control laboral y tributario que a diario impacta positiva o negativamente el desarrollo de las empresas, esto de acuerdo a la actitud de transparencia que tengan los dueños y el gerente con respeto a la información que deben hacerse a las respectivas instancias mencionadas.

Los stakeholders quienes manifiestan baja influencia y alto interés con respecto a a la empresa, son sus colaboradores o trabajadores, con quienes hay que trabajar, pero en la perspectiva de formalizar de acuerdo a la Ley las relaciones laborales. En el análisis no están en el cuadrante anterior, debido a que no son claras las relaciones contractuales que de hecho le se proyectan más inestabilidad que certezas, es claro que se mantienen por la necesidad de trabajo.

El grupo de stakeholders que mantiene alta influencia y bajo interés con los clientes y vecinos. Los primeros porque con sus compras mantiene la liquides de la empresa pero no les interesa influir sobre las decisiones administrativas o financieras de las mismas, por ello hay que tenerlos satisfechos; en tanto que los vecinos su influencia puede ser peligrosa para la sostenibilidad de la empresa en especial si genera desechos y contaminación que se descarga en dicho ámbito territorial, pero tampoco influyen en las decisiones de la empresa, pueden presionar únicamente cuando deseen apoyos para las actividades sociales, culturales o deportivas que se realizan en el barrio o en la comunidad.

En el primer cuadrante de poca influencia y poco interés, la investigación no profundizó la existencia de algún stakeholders que se encuentre en el mismo.

3.3. Propuesta

De acuerdo a los resultados de la encuesta realizada, se observó que la empresa necesita trabajar en todos sus indicadores de RSE, para ello se plantea un concepto con integridad de alcance y total contenido del mismo, pues debido a la dimensión que la empresa tiene no es factible aplicar toda la norma.

Como se ha observado la norma esta contextualizada en la preocupación por la sociedad por el medio ambiente, pues las consecuencias del impacto ambiental son a nivel social y económico de

las empresas y más aún son analizadas constantemente o supervisadas por los entes locales, nacionales e internacionales para mejorar el tema socio ambiental en su estructura organizacional.

Además, la población actualmente se encuentra más en línea con el medio ambiente, que, mediante su conciencia y el conocimiento de la importancia del mismo en la vida cotidiana, tratan de adquirir bienes y servicios socialmente ambientales que no contaminen ningún espacio o suelo ambiental.

Además, la norma es aplicable voluntariamente y se define como una norma correcta de tener en cuenta para todos los ámbitos, así como de integrar y mantener un equilibrio con las políticas y estrategias de acción con relación a los principios y valores empresariales.

A continuación, s un resumen de lo mencionado:

Tabla 12-3: Principios de la ISO 26000 y Buenas prácticas empresariales

Principios	Materias de RSE involucradas	Conceptualización	Buenas prácticas a implementarse en relaciona indicadores críticos de la microempresa
Rendición de cuentas	Gobernanza de la Organización	El sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos. Es quizá el pilar más importante, pues es a través de su toma de decisiones que una organización puede hacer posible un cambio hacia una conducta socialmente más responsable.	Implementación del Organigrama estructural donde se establece el rol de la organización en telas de RSE
Transparencia.	Derechos humanos	la ISO 26000 recomienda a las organizaciones que hagan un esfuerzo por conocer la normativa internacional sobre derechos humanos, incluyendo la Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH), el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP) y el Pacto Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC). El compromiso con el respeto y la protección de los derechos humanos debe existir constantemente.	Todas las buenas prácticas sugeridas, incluyen este nivel de respeto a los DD. HH
Comportamiento ético.	Prácticas laborales:	Las prácticas laborales incluyen, por ejemplo: reclutamiento, formación y desarrollo, salud, seguridad, procedimientos disciplinarios, promoción, jornada laboral, remuneración, etc. Y son un eje fundamental desde el cual una organización puede influir en el contexto social	Planificación de políticas de gestión de recursos humanos (incluyendo la medición de indicadores de rotación, personal ocupado y un sistema de remuneraciones)
Respeto a los intereses de las partes interesadas.	Medio ambiente:	La utilización de los recursos, la localización física y la producción de residuos y agentes contaminantes son factores que afectan la estabilidad de los ecosistemas. La ISO 26000 aconseja adoptar un enfoque holístico para abordar el tema del	Primero se realizará la reducción de luz, agua y reutilización de desechos Segundo se analizará insumos y producto final para medir el impacto ambiental

Respeto al principio de legalidad.		medio ambiente que, además de reconocer la importancia de los factores económicos, sociales, de salubridad y ambientales que se derivan de sus acciones, tenga en cuenta la ineludible interrelación que existe entre ellos.	Tercero se establecerá voluntariado ambiental en la empresa
Respeto a la normativa internacional de comportamiento.	Prácticas justas de operación	Hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas. Para la ISO 26000, las prácticas justas de operación pueden ser una útil herramienta para generar resultados socialmente favorables, por ejemplo, proporcionando liderazgo y <i>promoviendo conductas de responsabilidad social en la esfera de influencia de la organización.</i>	Mediante la revisión de las remuneraciones, se establecerá la aplicación de las normas legales en línea con el código de trabajo.
Respeto a los derechos humanos.	Asuntos consumidores	Destaca la importancia de que la organización asuma ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible. Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia.	Mediante la evaluación al producto como tal, se brindará toda la información socio ambiental y económica al cliente final para un consumo sustentable
Respeto a los derechos humanos.	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia.	Mediante programas para que las comunidades conozcan los procesos relacionados con el producto se plantea una participación más activa.

Fuente: ISO 26000

En miras de que la propuesta este estrictamente alineada con lo planteado en el documento, a continuación, se sistematiza una suerte de buenas prácticas de RSE con indicadores críticos en cada dimensión y con un tiempo establecido para su aplicación.

3.3.1. *Buenas prácticas de RSE sugeridas*

Una mejor práctica de RSE representan las acciones, proyectos, o procesos que en atención a las expectativas planteadas por un grupo de relación y preferentemente en unidad con una política de la empresa, ha generado la resolución de conflictos y problemas, las diferentes superaciones de algunas eficiencias, el mejoramiento de los algunos procesos, el cambio de la cultura organizacional y, además integra de forma transversal la implementación de la RSE en la empresa y por lo tanto en la sociedad. La buena práctica también se puede desarrollar en entornos de gestión que contemplan organizaciones con resultados medibles, innovadores, replicables y sostenibles (DESUR, 2020).

Las principales características de las buenas prácticas están definidas por la respuesta que tienen a necesidades del negocio y atender también las perspectivas de sus stakeholders. Además, identificar áreas de oportunidad para promover la RSE en lo referente a la gestión de la industria.

El tiempo de implementación promedio de la RSE según las buenas prácticas, es de un año por lo menos antes de su postulación y debe contar con instrumentos y herramientas de evaluación de impacto, además de poseer diferentes metodologías de seguimiento y control.

La aplicación de las buenas prácticas de RSE en las compañías, pretenden poner en relieve los beneficios que proporciona la RSE, al ofrecer a las organizaciones, herramientas que permiten su aplicación de forma sencilla y además son adaptables a los distintos tamaños de las empresas, así como las circunstancias y entornos en las que se encuentran.

Como se ha observado, la empresa mantiene algunos indicadores que forman parte del al Responsabilidad Empresarial, sin embargo, no lo aplica de manera formal, más bien lo hace empíricamente y en muchos de los casos no lo hace. Con el objetivo de cambiar y mejorar estos parámetros en la empresa, se establece la siguiente matriz, en donde se añade alternativas para cada indicador y su aplicación en el tiempo.

Tabla 13-3: Matriz de Buenas prácticas de RSE

Dimensión	Subdimensión	Puntaje Alcanzado (%)	Buenas prácticas de RSE para disminuir la brecha	Indicador Crítico Involucrado
INTERNA	Gestión de recursos humanos	45.6	Mediano Plazo:	
			Planificar el desarrollo de las políticas de gestión de recursos humanos y establecer un sistema de promoción y remuneraciones. (9 meses)	Indicador de Rotación de Personal
			Evaluar los perfiles de todos los colaboradores y alinear los contratos de trabajo para generar remuneraciones de acuerdo a la ley (6 meses)	Indicador de Remuneraciones/Facturación
	Salud y seguridad en el trabajo	41.6	Mediano Plazo:	
			Implementación de Indumentaria para los trabajadores que trabajan en producción y elaboración de los productos (3 meses)	Indicador de Frecuencia
				Índice de Frecuencia por Unidad
				Número de Trabajadores que poseen Indumentaria
	Indicador e de Gravedad			
	Gobierno empresarial y adaptación al cambio	52.8	Corto Plazo:	
			Implementación de la misión, visión de la empresa (2 meses)	Objetivo y Visión empresarial
	Ecología interna	20.8	Corto Plazo:	
			Reducción de Agua, Luz (3 meses) Luz: Se cambiará toda la iluminación de la empresa por aquellos que ahorren más. Se realizará una norma de correcto ahorro en la empresa, es decir todo lo que no se esté ocupado debe estar apagado. Agua: Se realizará talleres de utilización correcta del agua, sin desperdiciarla, cuando las personas hagan uso de ella.	Indicador de reducción de luz por Kw/hora
Recolección de desechos (1 mes)			Indicador de reducción de agua por metros cúbicos/mes	
			Indicador de Recolección de Desechos	

EXTERNA	Comunidades locales	23.7	Mediano plazo: Se planifica un programa de talleres textiles con amas de casa de las comunidades de la zona (2 años)	Indicador de Programas
	Estado, Entidades asociadas a nivel comercial, proveedoras y clientela	43.2	Mediano plazo: Implementar evaluaciones periódicas a los grupos de interés mediante indicadores de desempeño (KPI) de satisfacción (24 meses)	Indicadores de desempeño por stakeholder (grupos de interés, clientes, proveedores y a nivel comercial)
	Desarrollo sostenible	36.8	Mediano plazo: Realizar un producto más sostenible (24 meses)	Indicador del ciclo de vida del producto
				Indicador de Salud Ambiental
			Se realizará la compra de insumos que sean biodegradables y que contaminen menos. Además, con respecto a los desechos también se planifica realizar métodos de reciclaje	Indicador de Cantidad de Agua y energía usada
			Motivar a los Trabajadores a realizar voluntariados ambientales (12 meses)	Indicador de voluntariado ambiental
			Mejoramiento de resultados sociales, económicos, ambientales y humanos (12 meses) Para cumplir este parámetro, se monitoreará los indicadores socioeconómicos de la empresa de la empresa periódicamente con el fin de reconocer alguna anomalía o alertas que permitan mejorar los resultados.	Indicadores de resultados en donde se plantea los indicadores de: Indicadores Financieros (Rentabilidad, liquidez, endeudamiento, cartera) Indicadores de Gestión Indicadores de desempeño (KPI) Indicadores de satisfacción Indicadores de tiempos de entrega Indicadores Ambientales Índice global de economía verde Huella Ecológica Índice de desempeño ambiental
	Total Promedio de la Empresa	57.5		

Fuente: Encuesta 2021

La Matriz propuesta de indicadores involucrados, se elabora a continuación un conjunto de seis buenas prácticas que deben ser implementadas por la empresa durante los próximos dos años, a fin de que, al evaluar sus resultados, se decida a formular su plan estratégico, en el cual inserte su programa de RSE.

A este proceso se le denomina, respuesta a la percepción de la RSE en la empresa, desarrollado para que progresivamente se ambiente a este sistema de gestión integrado a su planificación, ya que por su tamaño actual no será posible constituir una unidad específica al respecto, en virtud de lo cual este tiempo es de proyección y aprendizaje, necesarios para cambiar por completo la cultura empresarial actual.

Tabla 14-3: Ficha técnica No. 1

NOMBRE DE LA BUENA PRACTICA	BUEN GOBIERNO EMPRESARIAL A TRAVÉS DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICO FUNCIONAL DE LA EMPRESA	FUENTES DE VERIFICACION
Materia de RSE	Gobernabilidad	Estructura orgánico funcional operatividad N°. Reuniones de Junta Familiar N°. Decisiones Económico-Financieras, sociales y ambientales. N°. de Grupos de Interés tomados en cuenta. Plan estratégico aprobado N°. de reuniones de socialización para la implementación de la estructura orgánico funcional de la empresa N°. de áreas internas implementadas N°. de Reglamentos y demás normativa interna en proceso de construcción y/o implementación
Dimensión	Interna	
Subdimensión	Gobierno Empresarial y Adaptación al cambio	
Indicadores Críticos Involucrados	Estructura orgánico funcional	
Descripción	Implementación de la estructura orgánica y funcional en la empresa, a fin de que constituye en un instrumento para la buena gobernabilidad y gestión, debido a que ayuda a definir con claridad las funciones de las diferentes unidades administrativas de una organización. Apoya al cumplimiento del Plan Estratégico y, facilita la coordinación institucional. A través de la operatividad del organigrama estructura empresarial, se brindará una imagen formal de la organización	
Objetivo	Diseñar el Organigrama estructural de la microempresa, para facilitar su gobernabilidad y administración, a través de los distintos niveles por los que se sugiere este compuesta la organización	
Acciones de Implementación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseño del Organigrama 2. Formulación de Misión, Visión y valores 3. Socialización interna 4. Implementación y estructuración interna de cada área 5. Formulación de profesiogramas mínimos para selección de personal 6. Establecimiento de las líneas jerárquicas y operativas 	
Fecha de inicio	3er. Y 4to. semestre del 2021	
Responsable de la evaluación	Junta Gerente	

Elaborado por: Jiménez, J. 2020

Desarrollo de temas básicos de la Ficha Técnica 1:

Se plantea la siguiente misión, visión y objetivo de la empresa:

Misión: Su misión es fabricar prendas de calidad que vistan a toda la población ecuatoriana con insumos sustentables, proporcionando a nuestros clientes calidad con más valor, estableciendo precios accesibles y mejores lugares de compra.

Visión: es ser la vital compañía de prendas de vestir del país, suministrando a nuestros clientes productos de calidad y servicios con valor agregados, a precios competitivos, así como garantizar la posibilidad a largo plazo y la rentabilidad de la compañía.

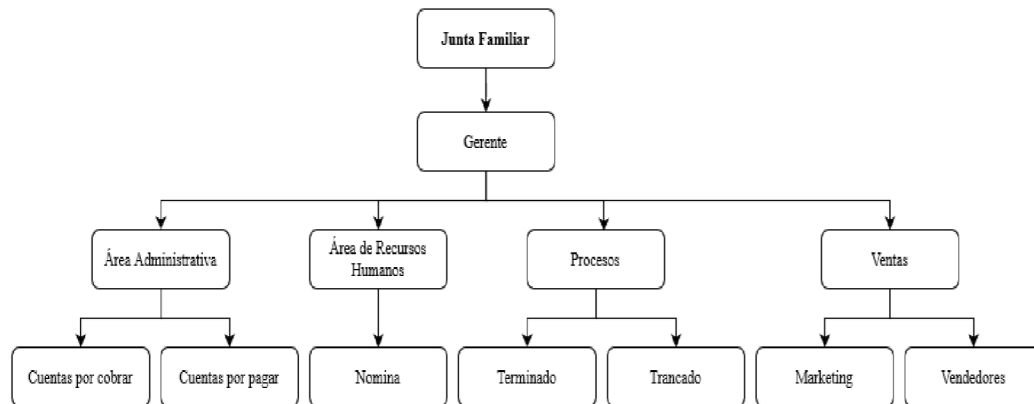


Gráfico 12-3: Organigrama Funcional Propuesto

Elaborado por: Jiménez, J. 2020

La JG de Familia es el órgano máximo de la empresa, pues son quienes realizarán la toma de decisiones organizacionales y en general de toda la empresa en cuestiones globales con los socios y posibles accionistas que la junta considere estratégico para el negocio incluirles. Se recomienda para formalizar el carácter empresarial de esta Junta, la constitución de un protocolo familiar que en esencia separa los temas familiares de la práctica de negocios y establezca derechos de sucesión en la dirección de la empresa, entre esposos, hijos.

La Gerencia se encargará de planear y administrar el trabajo de un grupo de individuos, de controlar su desempeño y tomar acción correctiva cuando es necesario. Bajo la Gerencia, se encuentran las áreas de administración, Ventas, Recursos Humanos y Operación.

La Administración crea todas las instrucciones acerca de la planificación de la empresa, donde el fin es mantener una sola dirección para la realización de las metas, objetivos y estrategias. Está compuesta por Cobrar, Cuentas por Pagar, recepción y contabilidad.

El área de Ventas es la encargada de realizar las actividades para incentivar potenciales clientes a realizar la compra del producto que en este caso son las prendas de vestir. En el área de ventas se encuentran el marketing y las ventas. El área de RRHH, se encarga de la selección y

negociación del personal para los puestos vacantes, y del sostenimiento de un ambiente laboral adecuado.

Finalmente, el área de Operación se encargará de la confección y el valor agregado del producto en sí y todos los detalles físicos que llevarán las prensas de vestir, el área de Operaciones contiene a la producción y bajo esta las áreas de terminado y trancado.

Con el establecimiento de la misión, visión y el planteamiento del organigrama funcional de la empresa, el siguiente paso es desarrollar la planificación estratégica, en donde en primera instancia se debe enfocar en las estrategias que la empresa tiene para llegar a cumplir sus metas.

Tabla 15-3: Ficha Técnica N°. 2

NOMBRE DE LA BUENA PRACTICA	PLAN DE CARRERA PROFESIONAL DENTRO DE LA EMPRESA; EMPRESA Y FAMILIA	FUENTES DE VERIFICACION
Materia de RSE	Prácticas Laborales	N°. reuniones Empresa-Familia del Trabajador
Dimensión	Interna	
Subdimensión	Gestión de Recursos Humanos	
Indicadores Críticos Involucrados	Equilibrio entre la vida familiar y laboral, participación y capacitación laboral	N°. eventos de capacitación
Descripción	La buena práctica debe armonizar las relaciones laborales, a fin de que la empresa pueda lograr una verdadera y sostenible ventaja competitiva en base a los siguientes componentes a) La estabilidad del empleo. b) Mecanismos de contratación de personal que faciliten la idoneidad de adaptación puesto-individuo. c) Política salarial vinculada a los resultados obtenidos y a las metas formuladas. d) Posibilidades de formación continua. e) Desarrollo de la profesión. f) Estímulos g) Integración de la familia del trabajador a la empresa h) Transparencia en los sistemas de información necesarios para las autoridades labores y de seguridad social, i) flexibilidad de horarios de trabajo	N°. de contratos laborales efectuados N° y tipo de estímulos implementados N°. informes de satisfacción laboral N°. de peticiones de flexibilidad de horarios de trabajo atendidos
Objetivo	Empoderar al trabajador para que sienta como suya la empresa mediante el	

	desarrollo de varias acciones de implementación progresiva e inclusión en algunas activadas sociales empresariales, de la familia del trabajador	
Acciones de Implementación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formalización de la contratación laboral 2. Diseño de proceso de evaluación de productividad laboral como contraparte a los beneficios laborales 3. Formalización de fechas para encuentros empresa-familia del trabajador 4. Desarrollo de actividades de capacitación para generar el proceso de carrera profesional en la empresa 5. Desarrollo de propuestas de incentivos monetarios y no monetarios. 	
Fecha de inicio	Desde el 5to, trimestre (1ro. 2022) ... durante el proceso que dure el desarrollo del plan de RSE de la empresa.	
Responsable de la evaluación	Junta Gerente	

Elaborado por: Jiménez, J. 2020

Tabla 16-3: Ficha Técnica N°. 3

NOMBRE DE LA BUENA PRACTICA	TRABAJO SANO Y PRODUCTOS LIMPIOS	FUENTES DE VERIFICACION
Materia de RSE	Prácticas Laborales, Buenas Prácticas de Operación y Derechos Humanos	N°. de revisiones médicas laborales efectuadas
Dimensión	Interna	N°. de entregas de indumentaria de protección a los trabajadores
Subdimensión	Salud y Seguridad en el Trabajo	Incremento de la facturación de productos
Indicadores Críticos Involucrados	Salud e higiene del trabajo y seguridad, higiene y registro de productos	Cambio de Tecnología
Descripción	Para el desarrollo de la esta práctica de seguridad laboral, la empresa deberá establecer un conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto evitar, eliminar o minimizar los riesgos que pueden conducir a la materialización de accidentes con ocasión del trabajo, es decir, evitar lesiones y los efectos agudos producidos por agentes o productos y al mismo tiempo establecer buenas prácticas de operación para que los productos que son las prendas de vestir desarrolladas, se efectúen en las mejores condiciones de calidad y uso adecuado de materiales que no afecten la salud de los clientes al momento de su uso.	N°. de proveedores que entregan materias primas e insumos de calidad N° normativa interna sobre los temas propuestos N°. de reportes de accidentes laborales No. De capacitaciones efectuadas
Objetivo	Establecer una cultura de seguridad, cuidado de la salud laboral y de la higiene en la fabricación de los productos, para salvaguarda la salud de los trabajadores y clientes.	
Acciones de Implementación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecimientos de Señalética interna 2. Revisión permanente de los trabajadores 	

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Establecimiento y aplicación de normas de seguridad para el manejo de tecnología tanto para el tratamiento de telas y manejo de maquinaria y equipos 4. Control permanente del estado de las instalaciones 5. Mejora continua y de la calidad de los productos 6. Encuestas de satisfacción para medir la integridad de los productos 7. Entrega de uniformes, equipos de protección para oídos, vista, pulmones y demás áreas expuestas a riesgos laborales. 8. Evaluación continua de los resultados y problemas 	
Fecha de inicio	Desde el 3er, trimestre DEL 2021 durante el proceso que dure el desarrollo del plan de RSE de la empresa.	
Responsable de la evaluación	Junta Gerente	

Elaborado por: Jiménez, J. 2020

Tabla 17-3: Ficha Técnica N°. 4

NOMBRE DE LA BUENA PRACTICA	CORRECTA GESTIÓN DE LOS RECURSOS	FUENTES DE VERIFICACION
Materia de RSE	Medio Ambiente	Planillas de pago de luz y agua N°. de reportes de problemas ambientales internos N°. de colaboradores afectados por los impactos ambientales internos Volumen de reducción de desechos Iniciativas de reutilización de los desechos Normativa interna de ecología interna y reducción de impactos
Dimensión	Interna	
Subdimensión	Ecología Interna	
Indicadores Críticos Involucrados	Medidas para la reducción de impactos ambientales Reducción de consumo de agua, luz y materiales	
Descripción	Esta buena práctica tiende a la ejecución de pequeñas actividades relacionadas con la protección del ambiente interno de la empresa, que se relaciona al manejo de materiales e insumos, tecnología y demás cuestiones involucradas en la reducción de impacto y por ende de la contribución de la empresa a la reducción de la huella de carbono, a través de la reducción del consumo de agua, luz e insumos que tiene relación con el tema	
Objetivo	Sensibilizar e involucrar directivos y colaboradores de la microempresa en el cuidado y protección del ambiente interno y a partir de la difusión y ejercicio de las Buenas Prácticas Ambientales relacionadas con el control de recurso e impactos.	
Acciones de Implementación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseño del programa de educación ambiental interno. 2. Minimización de desperdicios de telas y demás insumos. 3. Fomento de la reutilización de desechos que salen del proceso 4. Implementación del plan de ahorro de agua, luz. 5. Señalética ambiental interna 	
Fecha de inicio	Durante todo el proceso de ambiental a las buenas prácticas de RSE.	
Responsable de la evaluación	Junta Gerente	

Elaborado por: Jiménez, J. 2020

Tabla 18-3: Ficha Técnica N°. 5

NOMBRE DE LA BUENA PRACTICA	PLAN DE ACCIÓN CON LA COMUNIDAD	FUENTES DE VERIFICACION
Materia de RSE	Comunidades	No. de Personas que asisten a los talleres No. de personas que aprobaron el curso No. de Certificados entregados No. de Personas que desean más información Porcentaje de satisfacción del curso
Dimensión	Externa	
Subdimensión	Comunidades Locales	
Indicadores Críticos Involucrados	Programas y proyectos con la comunidad	
Descripción	<p>Esta buena práctica se basa en la ejecución de actividades con la comunidad local, con el objetivo de tener una mayor sociabilización con el entorno.</p> <p>En ese sentido, uno de los programas es realizar talleres con las mujeres cabezas de hogar del entorno, para capacitarles sobre el uso de los materiales textiles que se utiliza en la empresa.</p> <p>Además, se busca la generación de que estas personas puedan generar ingresos mediante la implementación de estos talleres.</p> <p>También se plantea talleres sobre el manejo de finanzas solidarias para las personas de las comunidades cercanas</p>	
Objetivo	<p>Capacitar a mujeres cabezas de hogar sobre la utilización de productos textiles que se usan en la empresa.</p> <p>Establecer un eficiente manejo de las finanzas del hogar</p>	
Acciones de Implementación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estructura del taller 2. Capacitaciones semanales durante 3 meses 3. Certificados de aprobación 	
Fecha de inicio	Durante el proceso del plan de RSE de la empresa	
Responsable de la evaluación	Gerente Colaboradores	

Elaborado por: Jiménez, J. 2020


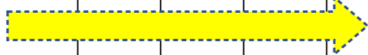


Tabla 19-3: Ficha Técnica N°. 6

NOMBRE DE LA BUENA PRACTICA	CONTROL Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LOS GRUPOS DE INTERES	FUENTES DE VERIFICACION
Materia de RSE	Stakeholders	Indicadores de desempeño (KPI) por clientes Indicadores de desempeño (KPI) por proveedores Indicadores de tiempos de entregas Indicadores de satisfacción en la atención con clientes y proveedores Indicadores de cumplimiento de las normas y tiempos de respuesta
Dimensión	Externa	
Subdimensión	Estado, Entidades asociadas a nivel comercial, proveedoras y clientela	
Indicadores Críticos Involucrados	Indicadores de desempeño y satisfacción	
Descripción	Esta práctica, se basa en el monitoreo, evaluación y control de la empresa con sus actores externos como lo son estado, proveedores, clientes y demás entidades que guardan una relación con el negocio.	
Objetivo	Determinar mediante indicadores de desempeño y satisfacción las necesidades y complejidades de los grupos de interés externos.	
Acciones de Implementación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar evaluaciones a los procesos con cada actor 2. Identificar circunstancias más complejas y frecuentes 3. Estimar indicadores para cuantificar las necesidades de ellos 	
Fecha de inicio	Durante el proceso del plan de RSE de la empresa	
Responsable de la evaluación	Gerente	

Elaborado por: Jiménez, J. 2020

3.3.2. Cronograma SUGERIDO para la implementación de Buenas prácticas de RSE en base a los indicadores críticos del diagnóstico

Tabla 20-3: Cronograma

AÑOS	2021		2022				2023	
	TRIMESTR E.No. 3	TRIMESTRE No.4	TRIMESTRE No. 5	TRIMESTRE No. 6	TRIMESTRE No. 7	TRIMESTRE No.6	TRIMESTRE No. 9	TRIMESTRE No. 10
BUENAS PRACTICAS								
Buen gobierno empresarial a través de la estructura orgánico funcional de la empresa								
Plan de carrera profesional dentro de la empresa; empresa y familia								
Trabajo sano y productos limpios								
Correcta gestión de los recursos								

Elaborado por: Jiménez, J. 2020

3.3.3. Proceso de socialización interna del plan y Capacitación interna para asumir roles en la ejecución del plan

La ejecución del organigrama está a cargo del empleador y de la Junta Familiar que la empresa posee el fin es mejorar la estructura y funcionalidad de la empresa. Para que los empleados tengan conocimiento, en primera instancia se realizará una reunión a modo de Asamblea General, en donde se mantendrá un conversatorio con todos los empleados y áreas de la organización.

Luego, con el fin de que los empleados conozcan específicamente las funciones y la estructura nueva de la empresa, se realizará reuniones individuales, en donde se les explicará cuáles son sus funciones en que parte del organigrama se encuentra y a quienes deben reportar, además se establecerá un modo de alineación estratégica.

Finalmente, se repartirá de manera digital lo mencionado en donde se recalcará la función de cada empleado dentro de la organización, así como del resto de personal que integra la empresa.

3.3.4. *Sistema de monitoreo, seguimiento y evaluación de las buenas prácticas a implementarse*

Como se ha planteado, cada parámetro de RSE analizado, posee indicadores que brindarán información específica a la empresa para un manejo adecuado. El fin de los indicadores es medir las relaciones entre variables, pero también como se ha mencionado, ayudarán a identificar necesidades, limitaciones y más aún reportarán alertas en las diferentes áreas de la empresa, que permitirán a al empleador, supervisores y en sí a los mandos altos realizar una toma de decisiones en cada área que genere cambios para mejorar o mantener indicadores adecuados.

Los responsables de cada indicador son los supervisores de las diferentes áreas, sin embargo, la empresa tiene dimensiones pequeñas en donde no se encuentran varios supervisores, por ello se podría encargar este monitoreo al administrador y gerente; el uno en su rol de analizar los indicadores y el otro en su rol de coordinar y gestionar las diferentes actividades para realizar la Junta en donde se tomarán las decisiones con respecto a cada uno.

Los resultados serían el conjunto del análisis de cada indicador planteado, más los diferentes indicadores proporcionados por el área financiera, los mismos que por norma deben ser medidos mensualmente y analizado en los balances mensuales de todas las empresas, de acuerdo a la Ley

Una vez establecidas las acciones, así como su tiempo de ejecución, a continuación, se plantea un resumen de todo lo plantea:

Tabla 21-3: Plan y presupuesto sugerido para la implementación de buenas prácticas de RSE (Explicación de indicadores Anexo 1)

SUBDIMENSION E INDICADO CRÍTICO INVOLUCRADO	BUENAS PRACTICAS DE RSE	ÁREA	RESPONSABLE	RECURSOS	PRESUPUESTO
<p>Subdimensión: Gestión de recursos humanos</p> <p>Indicadores: Rotación de personal, Número de personal ocupado Remuneraciones/Facturación</p>	<p>Políticas de gestión de recursos humanos (incluyendo la medición de indicadores de rotación, personal ocupado y un sistema de remuneraciones)</p>	<p>Recursos Humanos</p>	<p>Empleador</p>	<p>1</p>	<p>\$250</p>
<p>Subdimensión: Salud y seguridad en el trabajo</p> <p>Indicadores: Índice de Frecuencia Índice de Frecuencia por unidad Número de Trabajadores que poseen Indumentaria Índice e de Gravedad</p>	<p>Indumentaria para los trabajadores que trabajan en producción y elaboración de los productos</p>	<p>Operaciones</p>	<p>Empleador</p>	<p>1</p>	<p>\$500</p>
<p>Subdimensión: Gobierno empresarial y adaptación al cambio</p> <p>Misión Visión Organigrama Índice e de Gravedad</p>	<p>Organigrama estructural donde se establece el rol de la organización en telas de RSE</p>	<p>Gerencia</p>	<p>Gerente</p>	<p>1</p>	<p>N/A</p>

<p>Subdimensión: Ecología interna</p> <p>Indicadores: Indicador de reducción de luz por Kw/hora Indicador de reducción de agua por metros cúbicos/mes Indicador de Recolección de Desechos</p>	<p>Reducción de luz, agua y reutilización de desechos Análisis de insumos y producto final para medir el impacto ambiental Voluntariado ambiental en la empresa</p>	<p>Dueños, Gerencia, Administración, Operación</p>	<p>Empleador, accionistas, Personal</p>	<p>7</p>	<p>N/A</p>
<p>Subdimensión: Comunidades locales</p> <p>Indicadores: Indicadores de programas/mes</p>	<p>Programas para que las comunidades conozcan los procesos relacionados con el producto</p>	<p>Administración y Personal</p>	<p>Administrador y colaboradores</p>	<p>5</p>	<p>\$750</p>
<p>Subdimensión: Estado, Entidades asociadas a nivel comercial, proveedoras y clientela</p> <p>Indicadores: Indicadores de desempeño (KPI) por stakeholder (grupos de interés)</p>	<p>Evaluaciones periódicas a los grupos de interés</p>	<p>Gerencia, Administración</p>	<p>Gerente y Administrador</p>	<p>2</p>	<p>N/A</p>
<p>Subdimensión: Desarrollo sostenible</p> <p>Indicadores: Indicador del ciclo de vida del producto Indicador de Salud Ambiental Indicador de Cantidad de Agua y energía usada Indicador de voluntariado ambiental</p>	<p>Todas las buenas prácticas sugeridas, incluyen este nivel de respeto a los DD. HH</p>	<p>Administración y personal operación y personal</p>	<p>Administrador, supervisor y colaboradores</p>	<p>5</p>	<p>\$500</p>

Elaborado por: Jiménez, J. 2020

CONCLUSIONES & RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
La empresa no cuenta con una estructura organizacional formal, se guía por la experiencia, por ello es muy raro encontrar registros continuos de resultados operativos, salvo los contables que van a la par e las necesidades de registro de ingresos y egresos que requiere para mantener el giro del negocio, al menos con la liquidez para cumplir con las obligaciones exigibles de corto plazo.	Aplicar la estructura organizacional sugerida (organigrama) para la ambientación periódica a una estructura formal que implica orden y trabajo coordinado y concomitante a ello encargar el diseño de la planificación estratégica, puesto que dicha estructura organizacional permitirá la generación de capacidades internas para ejecutarla.

	SUBDIMENSION	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
I N T E R N A	Gestión de recursos humanos	La empresa no posee una política formal de administración de recursos humanos que garantice productividad y ante todo estabilidad.	La empresa debe implementar la buena práctica de gobernabilidad, donde se señalan acciones para lograr una política de gestión de Recursos humanos que se encuadre dentro de la legalidad.
	Salud y seguridad en el trabajo	La empresa realiza mantiene prácticas de salud y seguridad en el trabajo sin apearse a políticas formales, no existe un dimensionamiento sobre un adecuado tratamiento en el marco de salud y seguridad en el trabajo	La empresa debe implementar prácticas formales de salud y seguridad en el trabajo, integrando políticas, procesos y regulaciones.
	Gobierno empresarial y adaptación al cambio	La empresa no posee una estructura organizacional de las funciones y de la interacción que se necesita para lograr los resultados empresariales y	La aplicación de la estructura orgánico funcional es urgente implementarla para el establecimiento de roles de un gobierno empresarial que facilite tanto la eficiente

		además no tiene una planificación estratégica.	governabilidad de la empresa apoyada por cada área de gestión y funciones administrativas que respondan a una mejor eficiencia y productividad.
	Ecología interna	La empresa no mantiene ningún lineamiento formal o estructurado sobre cómo mantener medidas ambientales adecuadas en el desarrollo de su trabajo, pues lo hace empíricamente y los empleados aplican cualquier aspecto voluntariamente.	La empresa debe implementar políticas y normas formales en donde se especifique los lineamientos ambientales que la empresa mantendrá en cada operación.
E X T E R N A	Comunidades locales	La empresa no mantiene relación con las comunidades locales, no se ha establecido programas o proyectos con este actor externo.	La empresa debe estructurar programas con las comunidades locales que incluyan procesos de capacitación y enseñanza, para prevenir posibles reacciones de éstas, ante las actividades de producción, desechos, ruidos o contaminación...
	Estado, Entidades asociadas a nivel comercial, proveedoras y clientela	La empresa mantiene información muy elemental de sus relaciones con los grupos de interés externos, como lo son Estado, entidades, proveedores, clientes. NO lleva registros de los procesos que mantiene con cada uno	La empresa una vez estructurada, tiene que establecer registros de facturación, retenciones y demás cuestiones tributarias para no tener problemas o por compras o por ventas con el SRI; debe formalizar sus relaciones laborales para evitar multas o clausura por parte del Ministerio de Relaciones Laborales e IEES; debe tener una base de datos de proveedores a quienes los pueda necesitar de acuerdo a la línea de

			producto que fabrique y organizar la información de la cartera de clientes tanto mayoristas o minoristas quienes tiene una alta influencia para la sostenibilidad e la empresa.
	Desarrollo sostenible	La empresa no mantiene un registro de como contribuye al desarrollo sostenible, pues no posee políticas, o medidas formales que estén acorde con el medio ambiente y ayuden a la generación de productos más sustentables.	Es necesario que la empresa realice una medición sencilla de su huella de carbono, hay herramientas muy sencillas en la web para insertarse en esa dinámica que puede ser una buena herramienta para fortalecer su presencia en el mercado.
	STAKEHOLDERES	Se identificaron muy pocos grupos de interés debido a las restricciones de pandemia no fue posible desagregarlos de mejor manera, pero se establecido que hay más stakeholders que tienen alta influencia y alto interés, hecho que en el corto o mediano plazo pueden marcar problemas de inestabilidad a la empresa	En base a la interpretación de la matriz interés-influencia, es importante que los dueños y el gerente de la empresa, gestione la misma observando las demandas que tienen con respecto a la misma y considerarles en las buenas practicas recomendadas, como actores claves para el desarrollo organizacional socialmente responsable.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilera, A., & Puerto, D. (2014). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. *Pensamiento & Gestión*, 32, 1-26. Obtenido de: <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n32/n32a02.pdf>
- Andía, W. (2015). *La responsabilidad social: análisis del enfoque de ISO 26000*. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81643819008>
- Arévalo, G., & Morocho, D. (2016). *Análisis de la Responsabilidad Social empresarial en las pequeñas y mediana empresas de la Ciudad de Machala*. (Tesis de Grado, Universidad Técnica de Machala, Machala) Obtenido de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/9496>.
- Balas, M. (2015). *La gestión de la comunicación en el Tercer Sector: Cómo mejorar la imagen de las ONG* (8ª ed.). Barcelona: ESIC Editorial.
- Barrio, E. (2019). *Responsabilidad social corporativa: de la noción a la gestión*. Barcelona: Editorial UOC.
- Barrio, E. (2016). *La Gestión de la Responsabilidad Corporativa. El caso Unilever España*. (Tesis Doctoral, Universitat Autònoma de Barcelona, Barcelona) Obtenido de <https://www.tesisenred.net/handle/10803/384844>.
- Belz, K., Peattie, K., & Galí, J. (2014). *Marketing de sostenibilidad*. Barcelona: Profit Editorial.
- Bowen, H. (2013). *Social Responsibilities of the Businessman*. Iowa City: University of Iowa Press.
- Bueno, Y. (2019). *Análisis de la responsabilidad social empresarial en sectores controversiales como herramienta de legitimación vista desde la perspectiva estructural funcionalista: caso del sector tabacalero en Colombia*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Colombia) Obtenido de: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/76787> .
- Cabrera, A. (2016). *La responsabilidad social empresarial de grandes multinacionales estadounidenses en México y su adaptación local desde la perspectiva institucional*. Obtenido de; http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-899X2016000200116&lng=es&tlng=es
- Cabrera, H., Medina, A., Abab, J., Nogueira, D., Núñez, Q., & Hernandez, P. (2015). La integración de Sistemas de Gestión Empresariales, conceptos, enfoques y tendencias. *Ciencias de la Información*, 46(3), 3-8.
- Campbell, J. (2011). *Estudios institucionales: Caracterización, perspectivas y problemas. La crisis de las instituciones modernas. Surgimiento y transformación del análisis institucional*. Barcelona: Gedisa.

- Cardona, D. (2016). *La responsabilidad social empresarial. Concepto, evolución y tendencias*. Bogotá: COLCIENCIAS.
- Cedeño, R., Tubay, B., Cedeño, K., Tubay, K., Intriago, & Cepeda, A. (2018). Guía de Responsabilidad Social Corporativa: norma ISO 26000:2010, desafío organizacional para un desarrollo sostenible. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(1), 61-72.
- Chitarroni, A. (2014). Responsabilidad Social Empresaria: ¿Una traslación de los principios cooperativos al ámbito de las empresas comerciales? *Enfoques*(1), 39-64.
- Cobo, E. (2018). *El impacto de la responsabilidad social en el respeto de los intereses de sus proveedores dentro del marco de la ISO 26000: Un estudio al sector calzado de Tungurahua*. (Tesis de Grado, Universidad Técnica de Ambato) Obtenido de: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/27189>
- Cobo, J. (2015). *Diseño de un sistema de gestión de Responsabilidad Social para la empresa EMINSALV*. (Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador) Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/9069> .
- Correa, J. (2017). Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social. *Semestre Económico*, 10(20), 87-10.
- Cueto, C. (2015). *Análisis de la Responsabilidad Social Corporativa de las grandes ciudades en España*. Barcelona: 3Ciencias. Area de innovación y desarrollo.
- De la Cuesta, M., & Cueto, C. (2017). *La administración pública de la Responsabilidad Social Corporativa*. Barcelona: Area de Innovación y Desarrollo S.L.
- De la Cuesta, M., & Muñoz, M. (2016). *Introducción a la sostenibilidad y la RSC*. La Coruña: Netbiblo.
- De la Torre, V., López, N., & González, M. (2015). *La revolución industrial y el pensamiento político y social en el capitalismo contemporáneo (Siglo XIX)*. México D.F.: Universidad Autónoma Metropolitana.
- DESUR. (2020). *Responsabilidad Social Empresarial: Buenas prácticas y recomendaciones*. Obtenido de: <http://www.bibliotecavirtualrs.com/wp-content/uploads/2016/01/DESUR-guia-final.pdf>
- El Telégrafo. (2017). *Sector textil genera 50.000 empleos*. Obtenido de: El Telégrafo web site: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/sector-textil-genera-50-000-empleos#:~:text=El%20sector%20textil%20es%20la,luego%20de%20la%20industria%20alimenticia>.
- Escudero, M., & García, J. (2014). *La responsabilidad social empresarial y la creación de valor en América Latina*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- ETHOS. (2013). *Indicadores ETHOS - IARSE para negocios sustentables y responsables*. Córdoba: Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial.

- Fernández, M. (2016). *Responsabilidad social corporativa estratégica de los recursos humanos basada en alto compromiso y resultados organizativos: un modelo integrador*. (Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid) Obtenido de: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/40615/>.
- Fernández, R. (2017). *Responsabilidad social corporativa* (3ª ed.). Alicante: Editorial Club Universitario.
- Galanzazo, J. (2014). *Diseño organizativo*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- García, J., & Madero, S. (2016). *La evolución del concepto de Responsabilidad Social Corporativa*: Obtenido de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94446004006>
- Gil, G. (2018). *Responsabilidad social corporativa: revisión crítica de una noción empresarial*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Gilli, J. (2015). *Ética y empresa: Valores y responsabilidad social en la gestión*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Gómez, B., & Martínez, R. (2015). Los valores éticos en la responsabilidad social corporativa. *Anagramas*, 14(28), 1-17.
- Gómez, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2018). *Gestión de Recursos Humanos* (10ª . ed.). Valencia: Pearson-Prentice Hall.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Brujas.
- Guibert, J., Aragón, C., Aranguren, N., Benito, A., Beti, I., Castro, &., García, I. (2016). *Gestión socialmente responsable*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Guzmán, M. (2016). *Dimensión Interna de la Responsabilidad Social Empresarial desde la Óptica de la Gestión de Recursos Humanos*. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4277/427751143013/html/index.html#:~:text=La%20dimensi%C3%B3n%20interna%20de%20la%20RSE%20desde%20la%20%C3%B3ptica%20de,con%20sus%20subordinados%2C%20a%20la>
- Herrera, M. (2017). *La responsabilidad social y su impacto en el crecimiento empresarial en las Pymes del sector textil del cantón Pelileo*. (Tesis de Grado, Universidad Técnica de Ambato), Obtenido de: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/25159>.
- Iborra, M., Dasí, A., Dolz, C., Ferrer, C., Pérez, C., & Martínez, B. (2017). *Fundamentos de dirección de empresas. Conceptos y habilidades directivas*. Madrid: Paraninfo S.A.
- ISO. (2010). *ISO 26000:2010. Guía para la responsabilidad social*. Ginebra: AENOR.
- ISO. (2011). *ISO 26000 visión general del proyecto*. Ginebra: ISO.
- Leire, S., & Retolaza, J. (2016). *Contabilidad social orientada a los stakeholders*. Barcelona: Ediciones Pirámide.
- Licandro, O. (2016). El voluntariado corporativo como práctica de Responsabilidad Social Empresaria hacia los empleados y la comunidad. *TEACS*(18), 47 – 65.

- Licandro, O., Alvarado, L., Sansores, E., & Navarrete, J. (2019). Responsabilidad Social Empresarial: Hacia la conformación de una tipología de definiciones. *Revista Venezolana de Gerencia*(85), 281-299.
- López, A., Ojeda, J., & Ríos, M. (2017). *La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano*. Obtenido de: <http://dx.doi.org/10.1016/j.rcsar.2016.01.001>
- López, S. (2015). *La RSC en el cambio de modelo turístico»: Reflexiones sobre la responsabilidad social corporativa en el siglo XXI* (5ª ed.). Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.
- López, A. (2015). *Derechos humanos, empresas transnacionales y Responsabilidad Social Empresarial*. Bogotá: Fundación Berg Institute.
- Lozano, F. (2016). *Qué es la ética de la empresa* (3ª ed.). Barcelona: Editorial Proteus.
- Macías, K., & Flores, J. (2016). *Implementación del principio 4 respeto a los intereses entre las partes de la norma ISO 26000 de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las agencias navieras ecuatorianas y su relación con sus clientes (stakeholders) y el puerto marítimo de Guayaquil*. (Tesis de Grado, Universidad de Guayaquil) Obtenido de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/17480> .
- Marquina, P., & Reficco, E. (2015). Impacto de la responsabilidad social empresarial en el comportamiento de la compra y disposición a pagar de consumidores bogotanos. *Estudios Gerenciales*, 31, 73–382.
- Martínez, J., & Ciro, L. S. (2015). Incorporación de la ISO 26000 sobre organizaciones empresariales. *Ánfora*, 22(39), 147-168.
- Meibol, L., Vázquez, E., Pérez, J., García, E., & Scrich, A. (2017). Consideraciones teóricas acerca de la Responsabilidad Social Empresarial en el contexto ecuatoriano. *Revista ESPACIOS*, 38(61), 20-29.
- Molina, V., & Santander, R. (2015). *Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), bajo criterio norma ISO 26000, de la Unión Cementera Nacional compañía de economía mixta – Planta Guapán del periodo 2014*. (Trabajo de Grado, Universidad de Cuenca) Obtenido de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/22332?locale=es> .
- Muñoz, C. (2015). Buen gobierno corporativo = competitividad: Lo que todo empresario debe conocer. *ESPAE*, 8-12.
- Navarro, F. (2012). *Responsabilidad Social Corporativa: Teoría y práctica*. Barcelona: ESIC Editorial.
- Navarro, G., & Acuña, J. (2017). *Razones y Propósitos para Incorporar la Responsabilidad Social en la Formación de Personas y en Organizaciones de Latinoamérica*. doi: dx.doi.org/10.4067/S0718-73782017000200005

- Pabón, Y., Gómez, O., García, A., Mera, Ó. P., López, C., & Trujillo, V. (2017). Evolución de la responsabilidad social empresarial y la experiencia en el sector financiero. *Revista TEMAS*, 3(8), 249-260.
- Pacheco, M., & Vizqueta, J. (2017). *La filantropía en la empresas familiares del Ecuador*. Obtenido de: <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/21>
- Pérez, M., Furió, E., & Sánchez, E. (2014). *Imágenes de España: país, empresas, cultura*. Oviedo: Septem Ediciones.
- Pérez, V., García, J., & Casasola, M. (2016). *La elaboración de memorias GRI sobre responsabilidad social por entidad es de gestión pública y mixta de abastecimiento y saneamiento de aguas españolas*. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17448170002>
- Pineda, M., & Cortéz, G. (2018). *Cambio y adaptación organizacional. Una revisión de la literatura*. *Espacios*,. Obtenido de: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n37/18393705.html>
- Rivadeneira, J. (2015). *Diagnóstico y propuesta de un programa de Responsabilidad Social como estrategia en la gestión de recursos humanos de la empresa Tuperware del Ecuador, en la Ciudad Quito, en el período 2014-2015*. Tesis de Maestría, Universidad Católica del Ecuador, Quito.
- Rivera, M. (2017). *Caracterización de la industria textil del jean en materia de responsabilidad social empresarial en la ciudad de Pelileo*. (Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador) Obtenido de: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2113>.
- Rodríguez, A. (2019). *Responsabilidad social corporativa*. Málaga: IC Editorial.
- Rodríguez, D. (2016). *Desarrollo sostenible basado en el concepto Triple Cuenta de Resultados*. (Tesis de Maestría, Universidad de Bogotá) Obtenido de: [https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/3721/Desarrollo%20sostenible%20basado%20en%20el%20concepto%20triple%20cuenta%20de%20resultados.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20Triple%20Cuenta%20de%20Resultados%20al%20considerar%20tres%20factores%20las,empresa%20\(Jim%C3%A9nez%202015\)..](https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/3721/Desarrollo%20sostenible%20basado%20en%20el%20concepto%20triple%20cuenta%20de%20resultados.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20Triple%20Cuenta%20de%20Resultados%20al%20considerar%20tres%20factores%20las,empresa%20(Jim%C3%A9nez%202015)..)
- Rodríguez, L. C., & Ríos, L. A. (2016). *Evaluación de sostenibilidad con metodología*. doi:<https://dx.doi.org/10.15665/rde.v14i2.659>
- Rojas, A., & Olaya, J. (2015). *Responsabilidad Social Empresarial: Su origen, evolución y desarrollo en Colombia*. Cali: Universidad Santiago de Cali.
- Rueda, J. (2015). *Un enfoque múltiple de la economía española: principios y valores: 175 opiniones de los principales investigadores de España*. Madrid: ECOBOOK.

- Tabarro, C. (2014). *De la sociedad del riesgo a la economía civil*. Roma: Gregorian Biblical BookShop.
- Vallaey, F. (2019). *Hacia una definición latinoamericana de responsabilidad social universitaria. Aproximación a las preferencias conceptuales de los universitarios..* doi:10.5944/educXX1.19442
- Ventura, B., & Delgado, S. (2015). *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa*. Madrid: Editorial Paraninfo.
- Vidal, G. (2020). *Propuesta de un plan de responsabilidad social empresarial para la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP*. (Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar) Obtenido de: <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7172> .
- Villasmil, M. (2018). *Visión estratégica de la responsabilidad social empresarial*. Obtenido de: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/dictamenlibre/article/view/3096>.
- Viñán, J. (2017). *Aplicación de los indicadores Ethos para fortalecer la gestión de responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador.:* Obtenido de: <https://industrial.unmsm.edu.pe/upg/archivos/TESIS2018/DOCTORADO/tesis6.pdf>
- Wulf, E. (2018). *Responsabilidad Social Empresarial: Un desafío corporativo*. La Serena: Editorial Universidad de La Serena.



Firmado electrónicamente por:
JHONATAN RODRIGO
PARREÑO UQUILLAS



epoch

Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL**

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 14 / 03 / 2022

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: JHONNY ADALBERTO JIMÉNEZ BAÑO
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Título a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.



Firmado electrónicamente por:
JHONATAN RODRIGO
PARREÑO UQUILLAS



14 / 03 / 2022

0380-DBRA-UTP-2022