



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## DIRECCIÓN DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### MODALIDAD: PROYECTO DE DESARROLLO

**Título:**

---

**La Responsabilidad Social Corporativa en la empresa  
SEPRYTSA S.A.**

---

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Magíster en  
Administración de Empresas

**Autora:**

Ron Puente Jennifer Stephania

**Tutora:**

Dra. Albarrasín Reinoso Marilyn Vanessa

**LATACUNGA –ECUADOR  
2023**

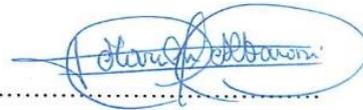
## APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Trabajo de Titulación “La Responsabilidad Social Corporativa en la empresa SEPRYTSA S.A.” presentado por Ron Puente Jennifer Stephania, para optar por el título magíster en Administración de Empresas.

### CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y se considera que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación para la valoración por parte del Tribunal de Lectores que se designe y su exposición y defensa pública.

Latacunga, 10 de julio de 2023



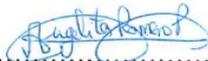
Dra. Marilin Vanessa Albarrasín Reinoso

CC.: 1719715375

## APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación: La Responsabilidad Social Corporativa en la empresa SEPRYTSA S.A., ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, previo a la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas; el presente trabajo reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la exposición y defensa.

Latacunga, 31 de julio de 2023



.....  
**Presidente del tribunal**  
PhD. Angelita Elizabeth Romero Poveda  
CC.: 050324111-9



.....  
**Lector 2**  
Mg. Angelita Azucena Falconí Tapia  
CC.: 050203767-4



.....  
**Lector 3**  
Mg. Mónica Patricia Salazar Tapia  
CC.: 050213819-1

## **DEDICATORIA**

Dedico este meta primero a Dios que me permite luchar día a día por mis sueños, a mis padres, a mis hermanas por ser mi apoyo incondicional siempre y a mi querido esposo por ser la fuerza que me impulsa a seguir adelante.

**Jennifer Ron Puente**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por su gracia en mi vida, a mi esposo, mis queridos padres, hermanas y cada uno de mis familiares que me han apoyado y han estado para mí en este camino, así como en cada momento de la vida.

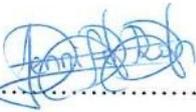
A la Universidad Técnica de Cotopaxi, Dirección de Posgrado de la Maestría en Administración de Empresas por otorgarnos todas las herramientas para formar excelentes profesionales, agradezco de manera especial a la Dra. Marilyn Albarrasin por su colaboración y valiosa ayuda durante este proceso, y a cada docente que con su conocimiento y enseñanza constituyen la base fundamental de este logro.

Un agradecimiento especial a la empresa SEPRYTSA S.A en especial a su gerente Msg. Magaly Mendoza por permitirme realizar el desarrollo de mi proyecto, por su acogida, apertura y atención brindadas.

## RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Quien suscribe, declara que asume la autoría de los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Titulación.

Latacunga, 10 julio de 2023



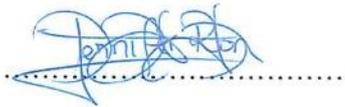
.....

Jennifer Stephania Ron Puente  
C.C. 1718983057

## RENUNCIA DE DERECHOS

Quien suscribe, cede los derechos de autoría intelectual total y/o parcial del presente trabajo de titulación a la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Latacunga, 10 de julio de 2023

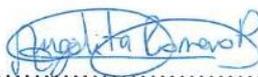
A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jennifer Ron Puente', is written over a horizontal dotted line.

Jennifer Stephania Ron Puente  
C.C. 1718983057

## AVAL DEL VEEDOR

Quien suscribe, declara que el presente Trabajo de Titulación: La Responsabilidad Social Corporativa en la empresa SEPRYTSA S.A. contiene las correcciones a las observaciones realizadas por los lectores en sesión científica del tribunal.

Latacunga, 31 de julio de 2023



PhD. Angelita Elizabeth Romero Poveda  
CC.: 050324111-9

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Título: La Responsabilidad Social Corporativa en la empresa SEPRYTSA S.A.**

**Autor:** Ron Puente Jennifer Stephania

**Tutor:** Dra. Marilin Vanessa Albarrasín Reinoso

**RESUMEN**

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) o Responsabilidad Social de Empresa (RSE) se refiere a la adopción de políticas que promueven el desarrollo humano y la gestión de negocios de manera sostenible en los ámbitos económico, social y ambiental. En Ecuador, la RSE es un concepto relativamente nuevo y muchas empresas carecen de estrategias concretas al respecto. Sin embargo, se observa un creciente interés en implementar prácticas de RSE, ya que se reconoce que puede brindar ventajas competitivas y mejorar el desarrollo empresarial. En el cantón Latacunga, algunas empresas están estudiando su implementación, como lo es la empresa SEPRYTSA S.A., que mediante encuestas al personal y una entrevista con la gerente de la empresa se obtuvo que en la dimensión social trabaja bajo principios éticos y mantiene una buena relación con los clientes. En la dimensión económica, los encuestados tenían poco conocimiento sobre el manejo económico de la empresa, pero destacaron la calidad de los servicios y la satisfacción del cliente. Finalmente, la dimensión ambiental la empresa carece de planes ambientales y no hay conciencia ambiental en el uso adecuado de recursos. La gerente mostró un buen conocimiento sobre responsabilidad social y expresó su disposición para implementar un plan de responsabilidad social corporativa en la empresa. Por lo que se realizó una propuesta de plan de responsabilidad de la empresa enfocada a sus necesidades.

**PALABRAS CLAVE:** Responsabilidad social corporativa; dimensión social; dimensión económica; dimensión ambiental

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Title: Corporate Social Responsibility in the company SEPRYTSA S.A.**

**Author: Ron Puente Jennifer Stephania**

**Tutor: Dr. Marilin Vanessa Albarrasín Reinoso**

**ABSTRACT**

Corporate Social Responsibility (CSR) refers to the adoption of policies that promote human development and sustainable business management in the economic, social, and environmental spheres. In Ecuador, CSR is a relatively new concept, and many companies lack concrete strategies in this regard. However, there is a growing interest in implementing CSR practices as it is recognized that it can provide competitive advantages and improve business development. In the Latacunga canton, some companies are studying its implementation, such as SEPRYTSA S.A., which, through surveys of personnel and an interview with the company's manager, found that in the social dimension, it operates on ethical principles and maintains a good relationship with customers. In the economic dimension, respondents had limited knowledge about the company's economic management but highlighted the quality of services and customer satisfaction. Finally, in the environmental dimension, the company lacks environmental plans and lacks environmental awareness in the proper use of resources. The manager demonstrated good knowledge of social responsibility and expressed willingness to implement a corporate social responsibility plan in the company. Therefore, a proposal for a company-specific CSR plan focused on its needs was developed.

**KEYWORDS: Corporate Social Responsibility; social dimension; economic dimension; environmental dimension.**

Yo, Klewin Jonathan Avalos Jurado con C.I. 1724524994 Licenciado en ciencias de la educación mención inglés con número de registro de la SENESCYT: 1031-2022-2563291; **CERTIFICO** haber revisado y aprobado la traducción al idioma inglés del resumen del trabajo de investigación con el título: **“La Responsabilidad Social Corporativa en la empresa SEPRYTSA S.A.”** de: Ron Puente Jennifer Stephania, aspirante a Magister en Administracion de Empresas.

Latacunga, 7 de julio 2023

.....  
Lic. Klewin Jonathan Avalos Jurado  
C.I. 1724524994

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del problema:.....	2
1.2 Pregunta de Investigación .....	5
1.3 Objetivos de la Investigación .....	6
1.3.1 Objetivo General .....	6
1.3.2 Objetivos Específicos .....	6
1.4 Beneficiarios.....	7
1.4.1 Beneficiarios Directos .....	7
1.4.2 Beneficiarios Indirectos.....	7
2. CAPITULO I. FUNDAMENTACIÓN TEORICA.....	8
2.1 Conceptos de Responsabilidad social empresarial .....	8
2.2 Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial.....	10
2.2.1 Sostenibilidad Empresarial .....	10
2.2.2 Sostenibilidad Económica .....	11
2.2.3 Sostenibilidad Social .....	12
2.2.4 Sostenibilidad ecológica.....	13
2.3 Objetivos de la Responsabilidad Social .....	14
2.4 Alcance de la Responsabilidad Social.....	15
2.5 Partes interesadas.....	16

2.5.1	Esfera de Influencia .....	16
2.5.2	Stakeholders .....	16
2.5.3	Mapeo de Actores Clave .....	18
2.6	Pirámide de la Responsabilidad Social Empresarial .....	19
2.7	La Responsabilidad social y la Empresa .....	21
2.8	La Responsabilidad social en el Ecuador .....	22
2.9	La Norma ISO 26000 .....	23
3.	CAPITULO II. METODOLOGÍA .....	26
4.	CAPITULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	31
4.1.	Resultados.....	31
4.1.1.	Análisis de las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa SEPRYTSA S.A. ....	31
4.1.2.	Análisis de las encuestas realizadas a los proveedores de la empresa SEPRYTSA S.A. ....	37
4.1.3.	Análisis de las encuestas realizadas a los clientes de la empresa SEPRYTSA S.A. ....	38
4.1.4.	Análisis de la entrevista realizada a la gerente de la empresa SEPRYTSA S.A. ....	39
4.2.	Discusión .....	41
5.	CAPÍTULO IV. PROPUESTA .....	45
6.	CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	66
6.1.	Conclusiones.....	66

6.2. Recomendaciones .....	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	67

### **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1	Dimensión Empresarial del plan de RSC de la empresa SEPRYTSA S.A.....	56
Tabla 2	Dimensión Económica del plan de RSC de la empresa SEPRYTSA S.A.....	57
Tabla 3	Dimensión Social del plan de RSC de la empresa SEPRYTSA S.A.....	59
Tabla 4	Dimensión Ambiental del plan de RSC de la empresa SEPRYTSA S.A.....	60
Tabla 5	Dimensión Empresarial modelo de seguimiento del plan RSC de la empresa SEPRYTSA S.A .....	62
Tabla 6	Dimensión Económica modelo de seguimiento del plan RSC de la empresa SEPRYTSA S.A .....	63
Tabla 7	Dimensión Social modelo de seguimiento del plan RSC de la empresa SEPRYTSA S.A.....	64
Tabla 8	Dimensión Ambiental modelo de seguimiento del plan RSC de la empresa SEPRYTSA S.A .....	65

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Complementos de la RSC.....	9
Figura 2. Pirámide de RSE.....	19
Figura 3. Respuestas de cada dimensión (social, económica y ambiental) obtenidas de las encuestas.....	32
Figura 4. Respuestas de sobre los enfoques de la dimensión social .....	33
Figura 5. Respuestas de sobre los enfoques de la dimensión económica .....	34
Figura 6. Respuestas de sobre los enfoques de la dimensión ambiental.....	36
Figura 7. Respuestas de cada dimensión (social, económica y ambiental) obtenidas de las encuestas a los proveedores .....	37
Figure 8. Respuestas de cada dimensión (social, económica y ambiental) obtenidas de las encuestas .....	38

**TEMA:** La Responsabilidad Social Corporativa en la empresa SEPRYTSA S.A.

## **INTRODUCCIÓN**

La responsabilidad Social Corporativa (RSC) o también denominada responsabilidad social de empresa (RSE) (Fernández, 2010), puede ser definida de diversas maneras, sin embargo, puede referirse a la adopción de políticas que contribuyan al desarrollo humano y la gestión de negocios de manera que sea sustentable en el ámbito económico, social y ambiental y que además reconoce a los intereses de los grupos que forman parte de la empresa buscando el bienestar social para la convivencia armónica (Cedeño Intriago et al, 2018),

Este nuevo concepto de RSE hace que las organizaciones empresariales y sus directivos lo consideren en sus modelos de gestión empresarial, no solo como un proyecto aislado o simplemente como una herramienta de marketing, sino más bien como una herramienta competitiva y de sostenibilidad que la difiera del resto de corporaciones que no implementan dicha herramienta (Ormaza Andrade et al, 2020).

Las prácticas empresariales han afectado a lo largo de los años creando un deterioro social, humano y del medio ambiente. Por lo tanto, la RSE busca beneficiar a los grupos de interés y sus relaciones mediante buenas prácticas que reduzcan o eviten impactos negativos sociales, laborales o medioambientales (Martínez, 2019). Por lo que es importante que las empresas empiecen a gestionar la RSE adecuadamente.

Es necesario que las empresas cuenten con un modelo de gestión de la RSE, en caso de que no exista, necesitan estructurarse de acuerdo a las tendencias que dicta la sociedad y a la vez es la oportunidad de transformar las ideas en una forma de pensar socialmente responsable que no solo asegura beneficios económicos, sino también el bienestar del capital humano y una mejor imagen de la empresa en la sociedad (Uribe D. , 2019).

En Ecuador el concepto de RSE es prácticamente nuevo aun cuando ya es de interés público. En el país una gran parte de organizaciones no poseen estrategias

y planes de RSE y las que poseen no están alejadas de temas como marketing social o acciones de carácter filantrópico y son pocas las empresas que llevan un lineamiento formal al respecto como miembros activos de algunas organizaciones entre ellas la Corporación Ecuatoriana para la Responsabilidad Social y Sostenibilidad (CERES) (2022).

Las empresas ecuatorianas adoptan prácticas de RSE, pero aún no tienen clara la importancia central que esto implica en su organización. Este modelo se considera una guía práctica para regular su estrategia de negocio, como eje horizontal se debe aplicar desde el área de mercadeo con el fin de buscar un bienestar colectivo desde un punto de vista del humanismo, la ética empresarial y ecológica (Areballo-Naulaguari et al, 2021)

Con lo antes planteado, existe la necesidad de realizar un estudio para determinar cómo se pueden aplicar las prácticas de responsabilidad social corporativa a la responsabilidad social de proyectos, especialmente en el campo de alumbrado y los determinantes para establecer la responsabilidad social empresarial, que debería considerar gestionar adecuadamente la empresa SEPRYTSA S.A.

### **1.1 Planteamiento del problema:**

La responsabilidad social empresarial (RSE) en Ecuador no es tan desarrollada, por lo tanto, son pocas las empresas que la aplican, como las grandes corporaciones que cuentan con un enfoque ambiental y social. Sin embargo, existen pequeñas empresas que consideran la RSE dentro de sus estrategias empresariales (Tello Caicedo et al, 2018). El desconocimiento sobre la responsabilidad social y la falta de apoyo por parte del gobierno es una de las problemáticas que evitan el desarrollo de la RSE, sin embargo, es un tema que progresivamente se prioriza entre las estrategias empresariales por lo cual es importante que se cuente con una metodología de medición para las prácticas de RSE (Chaluisa & Chimbo, 2022).

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria es el ente de control oficial al cual las cooperativas están sujetas. Este organismo divide a las empresas en dos grupos. El primer grupo es de tipo financiero que dependiendo la cantidad de su

capital se subdivide en 5 segmentos que son las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorros y las micro y medianas unidades productivas, y el segundo grupo es de tipo no financiero donde se ofrecen actividades de servicio producción vivienda y consumo (González Santa Cruz et al, 2019). Sin embargo, no cuenta con un modelo de evaluación para la RSE y por lo tanto las empresas que desean implementarla deben acogerse al programa del Buen Vivir establecido por el Gobierno Nacional, en el cual se menciona que las empresas no sólo deben buscar obtener un beneficio económico, sino, desarrollarse en armonía y equidad con las personas y el medio ambiente (SECRETARIA NACIONAL DE PLANIFICACION Y DESARROLLO, 2020).

En Ecuador el 49% de las empresas no cuentan con una estrategia o conocimiento sobre la implementación de un RSE, no obstante, aproximadamente a un 57% les interesa la implementación de la misma. En este contexto dentro del cantón Latacunga de la provincia de Cotopaxi algunas empresas han iniciado estudios para la implementación de la RSE (Chaluisa & Chimbo, 2022). Las empresas de capacitación en el cantón han ido creciendo y se ha vuelto más competitivo, es por ello que el adquirir una RSE aportaría una ventaja sobre la competencia, además de mejorar sus servicios y el desarrollo de sus actividades (Casa & Chisag, 2022).

Bajo este contexto se busca analizar la responsabilidad social empresarial (RSE) de SEPRYTSA S.A. En primer lugar, es necesario mencionar que esta empresa brinda servicios de capacitación y consultoría a empresas públicas y privadas y al público en general, se ubica en la ciudad de Latacunga, donde se establecieron aproximadamente 10 centros de capacitación. Todas estas empresas se encuentran reguladas por La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

El modelo de gestión de SEPRYTSA S.A. está basado en la responsabilidad con sus empleados y la comunidad a la que pertenece, en la cual los procesos de la organización han sido estructurados de modo que permiten una flexibilidad y adaptabilidad ante las exigencias de sus clientes; es necesario que la empresa se preocupe más por el entorno social (comunidad) por los derechos humanos, fortalecer la seguridad y promover la sostenibilidad global.

Es importante realizar un acercamiento a la empresa, sobre todo con los empresarios y/o gerentes de SEPRYTSA S.A. para que se concientice y se imbuyan de la filosofía de la responsabilidad social corporativa, esto con el objetivo de que se integren de manera adecuada los planteamientos, estrategias y modelos a diseñar de la responsabilidad social corporativa.

La falta de un plan de responsabilidad social dentro de la empresa SEPRYTSA S.A. produce ciertos inconvenientes que afectan a la empresa tanto con los actores internos como externos. De esta manera se presenta un alto grado de rotación del personal, malestar en los clientes por la falta de atención a sus quejas o sugerencias, falta de vínculo con la sociedad a la que pertenecen, incomunicación con las partes involucradas sobre la economía de la empresa, descontento en los empleados por el trabajo fuera de los horarios establecidos y el uso inadecuado de los recursos ambientales.

Por lo antes mencionado se busca solventar dichos problemas que presenta la empresa, para eso se enfocará en tres dimensiones que son social, económica y ambiental. Dentro del aspecto social es necesario que los empleados se sientan seguros de contar con un puesto de trabajo y que además sean respetados sus horarios laborales, por otro lado, que los clientes y la comunidad en general sean beneficiados tanto por los servicios de la empresa como su labor social. En la parte económica es la que les compete a quienes forman parte de la empresa por lo tanto es necesario reforzar la comunicación para que los stakeholders (grupos influyentes de interés) y las partes involucradas conozcan la economía de la empresa y puedan formar parte activa de ella. Finalmente, dentro el aspecto ambiental es importante que todas las empresas cuenten con un manejo adecuado de los recursos y que esto no presente daños al medio ambiente.

Cada una de las problemáticas expuestas anteriormente deben contar con un enfoque específico que permita mejorar o erradicar la problemática. En cuanto al personal que trabaja dentro de la empresa se realizarán evaluaciones de desempeño mensualmente con el fin de valorar el trabajo del personal e incentivar a que su labor sea de alta calidad y que tanto la empresa como el empleado mantengan una línea regular dentro de sus actividades, esto incluye el respeto al

tiempo fuera del horario laboral. El ámbito económico será manejado de manera que las partes interesadas estén al tanto de los movimientos financieros de la empresa, esto mediante reuniones e informes recurrentes. En cuanto a los clientes se establecerá atención especializada para solventar los inconvenientes que presenten. Finalmente, para el enfoque ambiental, se crearán planes ambientales y de manejo de recursos.

Lo anteriormente expuesto se realizará con el fin de mejorar a la empresa y como se presenta en la sociedad, esto no solo ayuda a la imagen empresarial, sino que establece un precedente para las empresas que tienen la misma línea en el mercado. En caso de que la propuesta de responsabilidad social no sea aplicada, no existirán cambios positivos dentro y fuera de la empresa y posiblemente la competencia pueda mejorar esos aspectos superando a esta empresa. Por lo tanto, la adquisición de una responsabilidad social por parte de la empresa SEPRYTSA S.A. permitiría solventar dificultades en las dimensiones sociales, económica y ambiental.

Por lo planteado anteriormente se establece el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de responsabilidad social corporativa en la empresa SEPRYTSA S.A.? Esto permitirá establecer una línea base del conocimiento sobre el RSE para que se pueda realizar la propuesta de un plan de responsabilidad social para la empresa.

## **1.2 Pregunta de Investigación**

¿Cuál es el conocimiento sobre la responsabilidad social empresarial que existe en los colaboradores de SEPRYTSA S.A.?

Con base en los resultados, se obtuvo que el conocimiento sobre la responsabilidad social empresarial de los colaboradores es escaso, se evidenció que no conocen conceptos sobre la RSE, ni tampoco los beneficios que este puede aportar.

¿Cómo diseñar un plan de responsabilidad social corporativa para SEPRYTSA S.A.?

Mediante los resultados de la encuesta realizada se establece los aspectos de responsabilidad que la empresa cubre dentro de las tres dimensiones (social, económica y ambiental) y los que no. De esta manera se buscan estrategias que mejoren los puntos ya establecidos y se implementan nuevas estrategias que permitan a la empresa SEPRYTSA S.A. contar con una responsabilidad social adecuada.

¿Cómo realizar la propuesta de implementación de un modelo de seguimiento para la empresa SEPRYTSA?

La propuesta es realizada mediante un modelo en el cual se establecen objetivos generales y específicos, una planificación de las líneas de acción dentro de las dimensiones: social, económica y ambiental y un modelo de evaluación que permitirá medir en el tiempo los avances y la efectividad del plan. Con esta estructura se busca establecer un plan de responsabilidad social que sea específico para la empresa y que la beneficie en corto, mediano y largo plazo.

### **1.3 Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Analizar el nivel de Responsabilidad Social Corporativa en la empresa SEPRYTSA S.A. para mejorar los procesos de la actividad productiva.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar el nivel de responsabilidad social corporativa de SEPRYTSA S.A. para impulsar el bienestar económico, social y ambiental.
- Diseñar un plan de responsabilidad social corporativa para SEPRYTSA S.A., que permita un desarrollo sostenible de sus actividades, con un compromiso social con la comunidad, el medio ambiente y sus colaboradores.
- Proponer un modelo de seguimiento para SEPRYTSA S.A. que elevará los estándares de calidad de la empresa frente a la competencia.

## **1.4 Beneficiarios**

La información preliminar sobre la empresa SEPRYTSA S.A. permitió instaurar el objetivo de investigación del presente trabajo de titulación y reconocer que la empresa no ha planteado un plan de RSE. Por lo tanto, se desea crear un plan de RSE con el fin de mejorar la sustentabilidad de la empresa, fomentar la confianza y el sentido de pertenencia, lo que permitirá que aumente la predisposición para trabajar por parte de los empleados.

La gestión de responsabilidad social figura en reconocer e incorporar en las operaciones relacionadas a los aspectos sociales, laborales y ambientales, involucrando a los diferentes grupos de personas en este modelo, de esta manera el área empresarial aborde con éxito los negocios a largo y corto plazo en gestión y desarrollo de las actividades empresariales y compromiso de minimizar los impactos negativos que puedan surgir, lo más importante es que vaya más allá de la maximización de ganancias y se genere un enfoque integral, es decir, que involucre tanto bienestar social, como económico y ambiental.

El plan de RSE permitirá que la empresa se desarrolle dentro de un marco estratégico, no solo relacionado con las actividades clave del negocio, sino también más preocupado por el comportamiento social y ambiental de la gestión dentro de la ciudad de Latacunga. El diseño del plan de responsabilidad social para SEPRYTSA S.A tiene como meta ampliar y fortalecer los conocimientos profesionales, asimismo, representar la ventaja competitiva de la empresa.

### **1.4.1 Beneficiarios Directos**

Empleados mejorando la competitividad que permitirá la creación de mercado laboral más exigente y elevando la imagen de la empresa.

### **1.4.2 Beneficiarios Indirectos**

Clientes, proveedores y la comunidad fidelizando la relación con la empresa permitiendo el involucramiento en sus actividades.

## **2. CAPITULO I. FUNDAMENTACIÓN TEORICA**

### **2.1 Conceptos de Responsabilidad social empresarial**

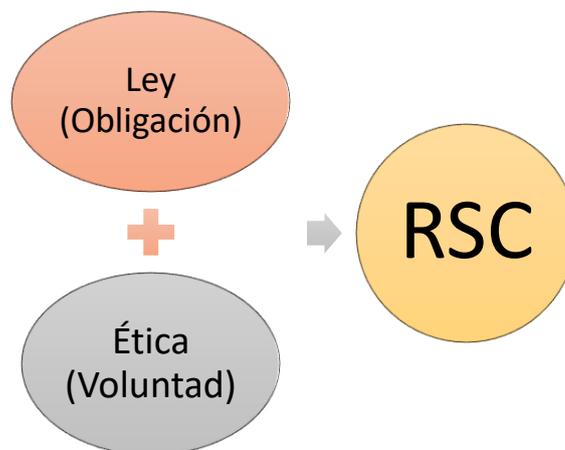
La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se refiere a las acciones voluntarias que las empresas realizan para mejorar su impacto social, ambiental y económico en la sociedad en la que operan, asumiendo un deber ético, moral y legal (Tamayo & Ruiz, 2018; Santos & León, 2019). Se centra en cómo las empresas pueden ser responsables en términos de sus impactos económicos, sociales y ambientales, y cómo pueden actuar para crear valor no solo para sus accionistas, sino también para sus empleados, clientes, proveedores, comunidades locales y la sociedad en general (Uribe Macías, 2018).

Otra definición de la responsabilidad social empresarial es sobre la mayor inversión en capital humano, entorno y la relación con los interlocutores y no solo enfocándose en cumplir las obligaciones jurídicas, focalizándose en mejorar la reputación de la empresa lo que aumentará la competitividad empresarial (Grijalva & Fernández, 2020). Se debe recalcar que las empresas buscan lo que mejor se adapte a su tipo de relación empresa-sociedad, estas pueden ser económicas, legales, éticas o filantrópicas (Vidal, 2020).

La RSE se considera importante porque las empresas tienen un impacto significativo en la sociedad y en el medio ambiente en el que operan. Las empresas que adoptan prácticas responsables pueden mejorar su reputación, aumentar la lealtad y satisfacción de los empleados y los clientes, y atraer a inversores que buscan empresas socialmente responsables (Peña Vélez et al, 2019). Algunas de las prácticas comunes de RSE incluyen la promoción de la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo, el apoyo a organizaciones benéficas y sin fines de lucro, la adopción de prácticas sostenibles de gestión

ambiental, la reducción de residuos y emisiones contaminantes, y la creación de empleos y oportunidades económicas en comunidades locales (Vera, 2023). La RSE puede contribuir a un mundo más sostenible y justo para todos debido a que genera un impacto positivo en la sociedad al abordar problemas sociales y ambientales y alentar a otras empresas a adoptar prácticas responsables.

En los últimos años la globalización de servicios ha producido una gran controversia acerca de las relaciones que debe tener una empresa y el grupo de personas que forman parte de ella. Es necesario crear conciencia sobre las acciones empresariales y las consecuencias que estas tienen sobre los grupos de interés, razón por la cual la responsabilidad social empresarial se ha convertido en uno de los temas más importantes alrededor del mundo para que así se promueva la relación armónica de las empresas y el entorno en el que se desenvuelven (Tamayo & Ruiz, 2018).



**Figura 1. Complementos de la RSC**  
**Fuente: Responsabilidad Social Empresarial. 2ed ESIC**

En Ecuador hay una red de empresas que están comprometidas a promover la responsabilidad social, el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES) fomenta el concepto y el mejoramiento de prácticas de responsabilidad social en el Ecuador. Cuenta con alrededor de 60 miembros, entre los que incluyen empresas privadas, fundaciones empresariales, ONG e instituciones educativas. Buscan promover la RSE mediante talleres, eventos y charlas, además están vinculadas a tratar temas sobre inclusión de género, etc (SENPLADES,

2018). Esto ayuda a que incremente el interés y la información de empresas que aún no implementan la RSE en cada una de sus empresas.

La responsabilidad social empresarial (RSE) cuenta con dimensiones que se refieren a las diferentes áreas en las que las empresas pueden tener un impacto social y ambiental y donde pueden adoptar medidas para mejorar su desempeño y contribuir a un mundo más sostenible y justo.

Las dimensiones de la RSE son integrales, están interrelacionadas y se complementan entre sí. Por ejemplo, una empresa que adopta prácticas ambientales responsables también puede generar beneficios económicos y sociales a largo plazo, y una empresa que promueve la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo puede generar un ambiente laboral más productivo y saludable (Uribe Macías et al, 2018). La RSE no solo es importante para el éxito a largo plazo de la empresa, sino que también contribuye a la construcción de un mundo más justo, sostenible y equitativo para todos.

## **2.2 Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial**

### **2.2.1 Sostenibilidad Empresarial**

La sostenibilidad empresarial se refiere a la capacidad de las empresas de operar y crear valor de manera sostenible en el tiempo, teniendo en cuenta los impactos ambientales, sociales y económicos de sus actividades (Marquéz Ortiz et al, 2021). Implica la adopción de prácticas y políticas que aseguren que la empresa puede operar de manera responsable y sostenible a largo plazo, manteniendo un equilibrio entre la rentabilidad, el cuidado del medio ambiente y la responsabilidad social (Hugo Cárdenas et al, 2019).

Además, implica la responsabilidad económica, asegurando que la empresa se mantenga rentable y competitiva a largo plazo y que genere valor para sus accionistas y otros stakeholder, adicionalmente se puedan abordar déficit sociales, ambientales y económicos (Uribe Macías et al, 2018).

Las empresas que adoptan prácticas sostenibles buscan minimizar su impacto ambiental disminuyendo la huella de carbono y reduciendo las emisiones de gases

de efecto invernadero mediante la gestión eficiente de los recursos naturales y la reducción de residuos (Chaihuaque, 2019). La sostenibilidad difiere de la sustentabilidad pues esta no se enfoca solo en la conservación de los recursos naturales sino en la producción de riqueza mediante la integración de recursos económicos, humanos y naturales dentro de un marco equitativo, ético y cultural (Zarta, 2018).

“Cuando las empresas adoptan prácticas sostenibles pueden mejorar su reputación, aumentar la lealtad y satisfacción de los empleados y los clientes, y atraer a inversores que buscan empresas socialmente responsables” (Good & Thorpe, 2019). Además, la sostenibilidad empresarial puede contribuir a un mundo más sostenible y justo para todos, al abordar problemas sociales y ambientales y alentar a otras empresas a adoptar prácticas responsables.

### **2.2.2 Sostenibilidad Económica**

La sostenibilidad económica se refiere a la capacidad de una empresa de mantener su viabilidad económica a largo plazo, generando suficientes recursos financieros para cubrir los costos y obtener ganancias, al mismo tiempo que equilibra sus impactos sociales y ambientales. Implica que la empresa tenga una gestión eficiente de sus recursos económicos y que se enfoque en crear valor a largo plazo para sus accionistas y otros stakeholders, además, contribuir al desarrollo económico sostenible, generar empleo y oportunidades económicas en las comunidades donde opera (Márquez Ortiz et al, 2020)

Para lograr esto, la empresa debe adoptar prácticas sostenibles en su modelo de negocio, como la reducción de costos mediante la eficiencia energética y la gestión de residuos, la diversificación de fuentes de ingresos y la promoción de relaciones comerciales justas y éticas con sus proveedores, lo que se traduce a una combinación de protección medioambiental, justicia social y eficiencia económica (Arroyave & Marulanda, 2019). Además, una empresa que es sostenible económicamente puede ser más resiliente ante los cambios del mercado y los riesgos asociados con la sostenibilidad ambiental y social.

Las empresas que buscan la sostenibilidad económica deben ser conscientes de los riesgos asociados con el cambio climático, la volatilidad de los mercados, la regulación y las crisis sociales, y en consecuencia deben adoptar medidas para mitigar estos riesgos.

Para que la empresa obtenga una sostenibilidad económica debe tener conocimiento de cómo redistribuir el capital sin que la rentabilidad se vea afectada, en otras palabras, promover un intercambio equitativo entre los diferentes sectores sociales. Con un enfoque en la producción de capital teniendo en cuenta que debe ser legal y en cantidades que sean justificables.

### **2.2.3 Sostenibilidad Social**

La sostenibilidad social se refiere a la capacidad de una empresa de operar de manera responsable y justa en términos sociales, garantizando la inclusión, la equidad y el bienestar de todas las personas involucradas en su cadena de valor (Pérez et al, 2019). La sostenibilidad social implica que la empresa tenga en cuenta los impactos sociales de sus operaciones y adopte medidas para mitigar cualquier impacto negativo (Puentes et al, 2021).

Implica que la empresa aborde los problemas sociales más amplios, incluyendo la pobreza, desigualdad, discriminación y exclusión social. Las empresas que buscan la sostenibilidad social deben buscar formas de contribuir al desarrollo sostenible y al bienestar social de las comunidades donde operan, y que vea más allá de un beneficio económico propio (Vidal, 2020).

La importancia de que una empresa sea sostenible socialmente es que puede generar beneficios tangibles y significativos para sus empleados, clientes, proveedores y comunidades locales. Al adoptar prácticas socialmente responsables, la empresa puede mejorar su reputación y generar lealtad y satisfacción entre sus stakeholders, lo que puede conducir a una mayor rentabilidad y a una mejor posición en el mercado (Pérez B. , 2020). Además, la sostenibilidad social puede contribuir de manera global a una sociedad más justa, inclusiva y equitativa, lo que es beneficioso para todos.

Esta busca fomentar las interrelaciones entre la sociedad y la empresa. La empresa debe incentivar el ejercicio responsable de libertad humana e implantar valores que aporten al comportamiento integral entre el círculo que conforma la empresa que son sus empleados y clientes, teniendo en cuenta que esto es beneficioso tanto para la empresa como para la sociedad porque genera una cooperación positiva (Fernández, 2010).

La sostenibilidad social además se relaciona con una apropiada capacitación y educación de la sociedad, esto proporciona a la empresa un beneficio, por el aporte de conocimientos para la innovación de productos y servicios.

#### **2.2.4 Sostenibilidad ecológica**

La sostenibilidad ecológica se refiere a la capacidad de una empresa, organización o sistema económico de operar de manera responsable y sostenible en términos ambientales, minimizando su impacto en el medio ambiente y promoviendo la protección y conservación de los recursos naturales (Aillón Valverde et al, 2020). Las empresas deben tener presente cuales son los impactos ambientales de sus operaciones y adoptar medidas para mitigar cualquier impacto negativo. Esto puede incluir la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, la gestión eficiente de los recursos naturales, la reducción de residuos y la promoción de prácticas sostenibles en toda la cadena de valor (Chaihuaque, 2019).

Además, la sostenibilidad ecológica implica la responsabilidad de la empresa de abordar los problemas ambientales más amplios de la sociedad, incluyendo el cambio climático, la contaminación, la pérdida de biodiversidad y la escasez de recursos naturales (Saltos-Cruz et al, 2020; Ormaza Andrade et al, 2020). Las empresas que buscan la sostenibilidad ecológica deben buscar formas de contribuir a la conservación y protección del medio ambiente, y ser proactivas en la identificación y mitigación de cualquier impacto ambiental negativo.

Una empresa que es sostenible ambientalmente puede generar beneficios significativos para el medio ambiente y para la sociedad en general. Al adoptar prácticas ambientalmente responsables, la empresa puede mejorar su reputación y generar lealtad y satisfacción entre sus stakeholders, lo que puede conducir a una

mayor rentabilidad y a una mejor posición en el mercado. Además, la sostenibilidad ecológica puede contribuir a un mundo más sostenible y justo para todos, al abordar problemas ambientales y alentar a otras empresas a adoptar prácticas responsables y un aprovechamiento racional de los recursos (Chaihuaque, 2019).

### **2.3 Objetivos de la Responsabilidad Social**

Según el (Banco Interamericano de Desarrollo, 2020), la RSC buscará “promover el crecimiento económico y la integración regional en América Latina y el Caribe de maneras ambiental y socialmente sostenibles para lograr una reducción duradera de la pobreza y una mayor equidad social”.

Es desarrollo económico sostenible por parte de la empresa privada. El objetivo de la RS es contribuir al desarrollo sostenible, mediante el cual las organizaciones y las partes interesadas sean cada vez más conscientes de las necesidades y los beneficios del comportamiento socialmente responsable (NORMA ISO 26000). Significa entonces, que los objetivos que se persiguen al aplicar la RSE, están alineados con los intereses y necesidades de los grupos de interés o stakeholders, debido a que los actores tanto internos como externos, de alguna manera están influenciados por la existencia y las operaciones de la empresa.

Entre los tantos objetivos que se puede plantear, podemos mencionar:

- Analizar la transformación de la responsabilidad social en una variable competitiva reconocida a nivel mundial. Un elemento de éxito empresarial combinado con el compromiso ético de las corporaciones modernas con la sociedad.
- Explicar que la responsabilidad social corporativa crea mejores decisiones comerciales, genera lealtad, mejora la imagen y la marca de la empresa y hace una contribución cuantitativa a la rentabilidad a largo plazo.
- Ofrecer a la empresa un conocimiento sólido sobre sus actividades y su trabajo dentro de la sociedad, proporcionando su contribución económica, social y medioambiental.

Con esto podemos decir que el objetivo principal es: Detectar e identificar los problemas de los grupos de interés dentro de la compañía y su alrededor, es decir, minimizar el impacto ambiental de las actividades operacionales de la empresa a futuro, asegurando el bienestar de la sociedad de una manera positiva siendo una inversión social y de mejora del sistema de gestión en el aspecto económico, motivando a los trabajadores con un adecuado ambiente de trabajo, lo que a su vez contribuirá en la competitividad y la sostenibilidad de la empresa.

#### **2.4 Alcance de la Responsabilidad Social**

En la actualidad la responsabilidad social se ha convertido en una herramienta estratégica ya que sabiendo cómo aplicarla y como ponerla en marcha, se volvería un beneficio para las empresas, debido a que las acciones que se vayan a realizar no serían un gasto, sino más bien, se convertirían en una inversión que generaría ganancias y utilidades para su negocio a corto y largo plazo.

Dentro de los alcances de la responsabilidad social se pueden citar los más conocidos:

- Alcance social y de desarrollo: Se enfoca en las actividades que realiza la empresa para contribuir con la sociedad y la comunidad externa, cumpliendo con sus obligaciones teniendo en cuenta a los grupos vulnerables. La responsabilidad social, no es Acción social.
- Alcance solidario e igualitario: Por parte interna de la compañía se reconocerá los derechos y deberes que tendrá ante la sociedad, sin discriminación, ni diferencias entre las personas, siendo socialmente responsables con su compromiso.
- Alcance de autorreferencia: Se centra a su yo interior, sin tener que involucrar a la comunidad externa de la empresa, enfocándose a generar sus actividades en ganancias y relacionándose únicamente los accionistas, clientes y trabajadores.
- Alcance ético sistemático: Se destaca la responsabilidad que se tiene con los stakeholders de forma constante.

En los alcances se puede notar que la responsabilidad social se logra mencionar de diferentes formas, siendo un campo muy amplio dependiendo en el ámbito dentro del cual se trabaja, es por eso que se tendrá que ir evaluando constantemente para definir de una mejor manera su organización, como una herramienta que oriente a la acción de la empresa.

## **2.5 Partes interesadas**

### **2.5.1 Esfera de Influencia**

La esfera de influencia, según la guía de responsabilidad social, hace referencia al alcance de una empresa en ámbitos de política, contractual o económica y que tiene la capacidad de afectar en la toma de decisiones o en las actividades a las que la empresa se dedica (Organización Internacional de Normalización ISO, 2010).

Con este contexto se puede resaltar que la esfera de influencia busca el bienestar de su empresa para luego proyectar hacia el exterior, es decir, gestionar eficazmente la esfera de influencia interna de la empresa, las organizaciones pueden crear relaciones más sólidas y beneficiosas con las partes interesadas relevantes y mejorar la calidad de sus decisiones, aumentar su legitimidad y sostenibilidad con sus relaciones exteriores (Vidal, 2020).

### **2.5.2 Stakeholders**

Los stakeholders, o partes interesadas en español, son individuos, grupos u organizaciones que tienen un interés en un proyecto, empresa o iniciativa en particular, dicho de otra manera, son las relaciones de la empresa con su entorno. Estos intereses pueden variar según el tipo de stakeholder, pero en general, buscan obtener algún beneficio o evitar algún daño relacionado con la iniciativa en cuestión (Zárate-Rueda et al, 2020).

Los stakeholders pueden ser clasificados en dos grupos según la proximidad y la función dentro de la empresa. Pueden ser internos que son aquellos que tienen una relación directa con la empresa o proyecto, como los empleados, gerentes, accionistas y propietarios y los externos que son aquellos que no tienen una relación directa con la organización, pero pueden verse afectados por ella, como

los clientes, proveedores, competidores, reguladores gubernamentales, comunidades locales y grupos de interés (Aguilar et al, 2018).

Según la clasificación antes mencionada, para el presente estudio se identificaron a los stakeholders en base a las dimensiones sociales, económicas y ambientales para la empresa SEPRYTSA S.A.. Los stakeholders internos son:

- Socios: Estos son de gran importancia, ellos contribuyen de forma económica para alcanzar los objetivos de la empresa, además son los que más participan en la toma de decisiones.
- Directivos: Son los encargados de la gestión empresarial, encargándose del uso adecuado de los recursos y la búsqueda del mejoramiento de la empresa con el fin de obtener un prestigio.
- Trabajadores: Son principalmente los que mantienen en funcionamiento a la empresa brindando sus servicios profesionales a cambio de una remuneración económica. Sin ellos la empresa no tendría la oportunidad de ofrecer sus servicios.

En cuanto a los stakeholders externos identificados para la empresa SEPRYTSA S.A. son:

- Clientes: Los principales beneficiarios siendo ellos los que adquieren el servicio y obtienen una ganancia en términos de aprendizaje.
- Competidores: Empresas que se desenvuelven en el mismo sector, en este caso, empresas que se dedican a la certificación.
- Gobierno: Es el ente que dictamina las políticas que van a regir el mercado en el que la empresa se encuentra. Para este caso no es el gobierno de manera directa sino La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que es quien regula las políticas y la forma de operar de las empresas.
- Comunidad: Es el entorno donde la empresa se desenvuelve, por lo tanto, es el área en donde existe influencia ya sea como fuente de ingreso, que son los trabajadores, o que ayudan al progreso social, cultural y ambiental de manera positiva, como son los clientes.

Es importante tener en cuenta a los stakeholders y sus intereses al tomar decisiones empresariales o de proyecto, por lo que presentan un impacto significativo en el éxito o fracaso de la iniciativa. Por ejemplo, los clientes pueden tener preferencias específicas sobre el diseño o la funcionalidad de un producto, mientras que los reguladores gubernamentales pueden establecer requisitos legales que deben cumplirse. Al tomar en cuenta las necesidades y expectativas de los stakeholders relevantes, las organizaciones pueden mejorar la calidad de sus decisiones y aumentar su legitimidad y sostenibilidad a largo plazo (Quiroz & Rizo, 2023).

### **2.5.3 Mapeo de Actores Clave**

El mapeo de actores clave es una herramienta utilizada para identificar y comprender la estructura de poder y las relaciones entre las partes interesadas relevantes en un proyecto, iniciativa o contexto determinado. En otras palabras, esta técnica busca identificar cuáles son las conexiones o relaciones entre las organizaciones que cuentan con los mismos objetivos relacionados al RSE (Jiménez Sierra et al, 2020)

El proceso de mapeo de actores clave implica la identificación de las dinámicas sociales, es decir, todas las partes interesadas relevantes y la recopilación de información sobre sus intereses, necesidades, recursos y poder. Luego, esta información se organiza y se representa en un mapa visual, que muestra la estructura de jerarquía y las relaciones entre los diferentes actores (Jiménez Sierra et al, 2020). Sirve para comprender mejor el contexto en el que se está trabajando y para identificar los posibles aliados, oponentes y otros actores importantes que pueden afectar el éxito o fracaso de una iniciativa (Vidal, 2020). También puede ayudar a identificar los puntos críticos donde se pueden enfocar los esfuerzos para influir en los resultados de una iniciativa.

El mapeo de actores clave se utiliza comúnmente en diversas áreas, como en proyectos de desarrollo, políticas públicas, gestión de conflictos y negociaciones empresariales. Es una herramienta valiosa para garantizar que se tomen en cuenta todas las partes interesadas relevantes y se gestionen adecuadamente sus intereses

y necesidades, lo que puede ayudar a mejorar la legitimidad y sostenibilidad de las iniciativas (Jiménez Sierra et al, 2020).

## 2.6 Pirámide de la Responsabilidad Social Empresarial

La Pirámide de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un marco conceptual que se utiliza para ilustrar las diferentes formas en que las empresas deben cumplir con las responsabilidades sociales fue establecido por Archie Carroll (1991). Esta pirámide está compuesta por cuatro tipos de responsabilidades (Saltos-Cruz et al, 2020). A continuación, se describen cada una de las responsabilidades:



**Figura 2. Pirámide de RSE**

**Fuente:** Carroll (1991)

**Elaborado por:** Jennifer Ron P.

- **Responsabilidad económica:** es el primer nivel o la base. Hace referencia a la producción que es necesaria o que se desea para la sociedad, es decir, los beneficios generados de la venta o producción de un servicio que es valorado por la sociedad y que es rentable para la empresa.
- **Responsabilidad legal:** el segundo nivel se relaciona con que las empresas consigan sus metas a nivel económico acatando las leyes y reglamentos estatales, que es lo justo para toda la sociedad.

- **Responsabilidad ética:** este nivel hace referencia a la adopción de prácticas empresariales éticas, como la transparencia, la integridad y la honestidad en sus operaciones. Estas prácticas pueden incluir códigos de conducta, políticas de no discriminación y programas de ética empresarial.
- **Responsabilidad filantrópica:** El último nivel es sobre las actividades que realiza la empresa para la sociedad sin fines de lucro, en otras palabras, un servicio que ofrece para ser parte activa de la comunidad, promoviendo el bienestar humano y el cuidado ambiental.

Es importante mencionar que esta pirámide está pensada para que las empresas cumplan con todas las responsabilidades, por lo tanto, para cumplir con una de las 4 responsabilidades primero debe haber cumplido con la de nivel más bajo (Vidal, 2020). Esta pirámide está pensada en el desarrollo sostenible de las empresas (Saltos-Cruz et al, 2020).

A partir de la pirámide de la RSE y junto a otros modelos que analizaron, Cancino y Morales desarrollaron un modelo que resume las responsabilidades antes mencionadas para que sea fácil de identificar la RSE de cada empresa. De esta manera se cuenta con 3 tipos de responsabilidad:

- Responsabilidad Institucional.

La responsabilidad institucional es la obligación que tienen las organizaciones e instituciones de actuar de manera ética y responsable en el cumplimiento de sus objetivos y en su relación con las partes interesadas, incluyendo a sus clientes, empleados, accionistas, comunidad y medio ambiente. Incluye una variedad de temas, como la ética empresarial, la transparencia, la gestión de riesgos, la protección del medio ambiente y los derechos humanos. Las organizaciones también deben cumplir con las leyes y regulaciones aplicables, así como con las normas éticas y sociales.

- Responsabilidad Operacional.

La responsabilidad operacional se refiere a la obligación que tienen las empresas de asegurar que sus operaciones diarias sean éticas, sostenibles y seguras. Esta responsabilidad se extiende a todos los aspectos del negocio, desde la producción

y la logística hasta la gestión de los recursos humanos y financieros. Deben garantizar que sus operaciones no dañen a la sociedad o al medio ambiente, y de cumplir con las leyes y regulaciones aplicables. También deben asegurarse de que sus empleados trabajen en condiciones seguras y justas, y de que sus proveedores cumplan con los mismos estándares de responsabilidad.

- Responsabilidad Filantrópica.

La responsabilidad filantrópica se refiere al compromiso que tienen las empresas de contribuir a la sociedad a través de donaciones y acciones caritativas. Esta responsabilidad se enfoca en mejorar la calidad de vida de la sociedad y en apoyar causas sociales, culturales y educativas. Puede ser donaciones económicas, tiempo y recursos. Estas donaciones pueden apoyar a organizaciones sin fines de lucro, programas educativos, proyectos de conservación del medio ambiente y otros esfuerzos sociales.

## **2.7 La Responsabilidad social y la Empresa**

Una empresa es una organización de personas que trabajan y que gracias a la coordinación de las acciones que realizan puedan conseguir metas o resultados establecidos. Al ser una organización humana es necesario que cumpla con ciertos parámetros que permitan que la empresa funcione adecuadamente para alcanzar los objetivos y que a su vez las personas se sientan conformes con su labor (Pérez J. , 2018).

La globalización ha presionado que las empresas sean lugares de transformación y altamente dinámicos con grandes requerimientos competitivos para lo que es necesario que cuenten con una RSE de esta manera se pueda consolidar una sociedad equitativa, justa y sustentable (Chacón & Rugel, 2018). Aplicar la responsabilidad social corporativa es clave para la gestión de una empresa permitiendo tener buena relación con las partes interesadas ya sean socios o

clientes, además ayuda al desempeño económico y a un manejo social y ambiental adecuado (Castaño & Arias, 2021).

La responsabilidad social corporativa determina que una empresa debe establecer sus objetivos y políticas para que la toma de decisiones se base en los valores de la sociedad (Bowen, 1953). Con el paso de los años se acuñen más definiciones hasta que Fernández García (2010) establece que la responsabilidad social corporativa es la forma que las empresas realicen sus actividades teniendo en cuenta al ámbito social, económico y ambiental.

Las empresas que logran establecer una responsabilidad social corporativa cuentan con una buena imagen empresarial donde cada enfoque cuenta con un beneficio, es decir, si las empresas son responsables y tienen una visión de la sociedad donde su interés va más allá de generar un ingreso económico y es el de aportar a la sociedad. Además, esta responsabilidad aplicada en el tema ambiental, permite que la empresa realice un uso adecuado de los recursos pensando en la sostenibilidad. Lo que lleva a la empresa a ser líder en el mercado y sea reconocida (Chacón & Rugel, 2018).

En Ecuador la responsabilidad social corporativa no ha sido explorada, sin embargo, existen empresas que lo aplican. En el país las empresas que tienen RSE mejoran la imagen frente a los clientes y a la comunidad donde pertenecen, esto gracias a que cuentan con métodos de sostenibilidad, mejoramiento de procesos y optimización del uso de recursos lo que da como resultado una reducción de costos y una buena imagen corporativa (Acosta-Véliz et al, 2018).

## **2.8 La Responsabilidad social en el Ecuador**

En el Ecuador muchos de los empresarios desconocen sobre la idea de la Responsabilidad Social, según estudios acerca de la percepción del tema, gracias a “empresas transnacionales, se está implementado capacitaciones al personal para que se pueda aplicar estas políticas, pero por falta de personal calificado en Responsabilidad Social tiene falencia y defectos, creando confusión en la sociedad”. (Acosta, Lovato, & Buñay, 2018)

El esfuerzo por mejorar una sociedad basada en la responsabilidad social en el Ecuador recientemente ha comenzado a tomar impulso, hace aproximadamente 7 años, lo que está cambiando la forma de gestionar las empresas.

Alejandra Camacho del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES, 2022), expone “lo que estamos haciendo es capacitar sobre los indicadores Responsabilidad Social Empresarial, de esta forma, las empresas tienen lineamientos que pueden seguir acerca de sus grupos de interés, para poder implementar un plan de Responsabilidad Social que esté vinculado al negocio núcleo o que sea más estratégico que la simple filantropía”

Ecuador es un país donde la responsabilidad social puede expresarse de forma positiva en beneficio de todos, a través de programas educativos y ambientales, en la actualidad el ecoturismo apoya principalmente a la microempresa, es un vehículo para ayudar a enfrentar la pobreza satisfaciendo necesidades, incluso en temas que van más allá de las ganancias corporativas, como bienestar y contribuciones positivas a la sociedad, fortaleciendo así al desarrollo del liderazgo empresarial, la eficiencia operativa y una mejor gestión de los riesgos que puedan presentarse.

## **2.9 La Norma ISO 26000**

Es una estructura organizacional global que define la responsabilidad social como la rendición de cuentas de las organizaciones por las consecuencias que sus decisiones y acciones tienen sobre la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento ético y transparente que promueva el desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, tomar en consideración las expectativas de sus partes interesadas, cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento, este integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones dentro de su esfera de influencia (Ministerio de Empleo y Seguridad Social del Gobierno de España, 2019).

La ISO 26000 es la base de la Responsabilidad Social en el mundo, debido a que sus contenidos son guías para las instituciones, organizaciones y empresas para realizar eficientemente la aplicación de principios, valores y procesos sobre los

derechos humanos, medio ambiente, ambiente laboral, trabajo con los clientes internos y externos y la comunidad. (Nueva Norma ISO 26000:2010 “Guía de Responsabilidad Social”, 2010)

Los principales objetivos de la ISO 26000 son:

- Ayudar a las organizaciones a emprender su responsabilidad social.
- Proporcionar una guía práctica con tendencia a hacerla operativa
- Reforzar la credibilidad de los informes y reportes
- Dar énfasis a los resultados de desempeño y a su mejora
- Aumentar la confianza y satisfacción de los stakeholders
- Aumentar el conocimiento y conciencia sobre la responsabilidad social.

Las normas ISO 26000, que promuevan la responsabilidad social corporativa (RSC) a través de prácticas responsables que creen valor social, ambiental y económico tanto para los empleados como para el medio ambiente. Pero al igual que las otras reglas, esta se rige por algunos principios básicos, que se describen a continuación:

### **1. Rendición de cuentas**

Toda organización tiene el deber de ser explícitamente abierta sobre los impactos económicos, sociales y ambientales de sus proyectos, del mismo modo, es responsable de las decisiones que hayan tenido consecuencias negativas en estas áreas y se compromete a tomar las medidas necesarias para corregirlas a fin de evitar que se repitan.

### **2. Transparencia**

Las organizaciones están obligadas a proporcionar a las partes interesadas toda la información necesaria sobre las actividades que pueden tener un impacto en la sociedad y el medio ambiente. Para ello, las empresas deben divulgar esta información de forma clara y comprensible.

### **3. Comportamiento ético**

La honestidad, la equidad y la confiabilidad son criterios importantes para toda organización socialmente responsable. De esta manera, es importante que el

objetivo económico no sea el único motor de sus actividades, sino que pueda impactar positivamente en la sociedad.

#### **4. Respeto a los intereses de las partes interesadas**

La organización se compromete a considerar los puntos de vista de sus partes interesadas al tomar decisiones para lograrlo, es necesario establecer un diálogo basado en el respeto y la apertura a los diferentes puntos de vista.

#### **5. Respeto al principio de legalidad**

Este principio no representa una guía, sino una normativa de carácter obligatorio. Toda organización debe conocer las leyes y regulaciones aplicadas a su área de trabajo para actuar dentro de los marcos que establece el orden jurídico.

#### **6. Respeto a la normatividad internacional de comportamiento**

Asimismo, como la empresa debe tener conocimiento sobre las regulaciones nacionales, también es importante que conozcan las normativas internacionales con respecto a la Responsabilidad Social. Es posible que estas normas difieran en algunos aspectos, pero es necesario que las organizaciones sean respetarlas tanto como sea posible.

#### **7. Respeto a los derechos humanos**

Esto es fundamental para toda organización. El respeto por los Derechos Humanos es clave para fomentar una cultura de responsabilidad social, y las organizaciones cumplen un papel fundamental para conseguir este propósito. Por ello, es importante que todas las empresas conozcan y defiendan lo establecido en la Carta Universal de los Derechos Humanos.

### 3. CAPITULO II. METODOLOGÍA

El método que se aplicó en el proceso de esta investigación es el método inductivo, que se basa en el razonamiento que “permite pasar de hechos particulares a los principios generales” (Finol & Vera, 2020). Este método consiste en estudiar y analizar hechos específicos con la finalidad de lograr conclusiones que faciliten derivar de ello fundamentos teóricos.

Para el presente estudio la metodología propuesta se aplicó mediante el análisis de la responsabilidad social corporativa en la empresa SEPRYTSA S.A. Esto se realizó con la aplicación de encuestas que proporcionó información sobre el estado actual de la empresa en cuanto a la responsabilidad social. Posteriormente permitió realizar el plan de responsabilidad corporativa para SEPRYTSA S.A. en donde se abordan los puntos clave dentro de las dimensiones: empresarial, social, económica y ambiental.

- **Modalidad o enfoque de la investigación:** El enfoque que se analizó en la presente investigación es tanto cualitativo como cuantitativo. El objetivo de estos enfoques es examinar la información obtenida a partir de la aplicación de encuestas para así poder explicar de manera consistente el tema de estudio, por otra parte, se hizo hincapié en la información cualitativa que se obtengan en los resultados de las encuestas para llegar a un análisis y conclusiones correctas (Finol & Vera, 2020).

- **Tipo de investigación:** El tipo de investigación que se aplicó, es de tipo descriptivo transversal con eso se buscó la recopilación de datos, para identificar las características de mayor frecuencia e importancia del fenómeno a estudiar, este tipo de investigación nos ayudará a identificar los comportamientos y conductas que posean los trabajadores y empresarios en cuanto a la gestión mediante la responsabilidad social (Finol & Vera, 2020).
- **Población y muestra:** Se determinó mediante la metodología de informantes clave. Actualmente en la empresa SEPRYTSA S.A laboran 6 empleados el cual es un número reducido por lo que es adecuado tomar en cuenta el tamaño total de la población, la misma que se considera para el tamaño muestral (Finol & Vera, 2020).

Además, se realizaron 25 encuestas a la población total de proveedores que mantiene la empresa.

Se establecieron 40 clientes los cuales pertenecen a los programas actuales en curso para el número de encuestados de los mismos.

Población	
Gerente	1
Colaboradores	6
Proveedores	25
Clientes	40 (programa actual)
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>

*Fuente: Empresa SEPRYTSA S.A*  
*Elaborado por: Jennifer Ron P.*

La muestra constituye el subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. Es decir, representa una parte de la población

objeto de estudio. De allí es importante asegurarse que los elementos de la muestra sean lo suficientemente representativos de la población que permita hacer generalizaciones. (Ormaza, Ochoa, Ramírez, & Quevedo, 2020)

Para este caso no se aplica ningún criterio muestral debido a que el tamaño de la población permite trabajar con su totalidad.

- **Técnicas e instrumentos:** El instrumento que se empleó para la investigación es la encuesta a los colaboradores, los proveedores y los clientes de la empresa. Esta constará de preguntas cerradas y abiertas que evaluará la información actualizada acerca del conocimiento sobre la responsabilidad social de la empresa (Finol & Vera, 2020). Además, se realizó una entrevista para la gerente de la empresa SEPRYTSA S.A. con el fin de obtener información sobre el manejo de la empresa y el conocimiento sobre la responsabilidad social empresarial y la manera en que aplica esto en la empresa.
- **Propuesta de desarrollo y/o investigación aplicada:** El modelo que se busca plantear para SEPRYTSA S.A. se centra en el aspecto tanto social, económico y ambiental de la responsabilidad social, brindando beneficios a sus empleados, comunidad y medio ambiente.

A lo largo del tiempo se han implementado programas sostenibles, asimismo acciones que se anticipan a las variaciones que se exponen en la organización, complementando de esta manera las actividades que se han realizado en la empresa, para llegar al objetivo del modelo de gestión, como es la de la responsabilidad y transparencia de la ciudadanía (Finol & Vera, 2020)

Con lo antes mencionado se espera cubrir todos los aspectos de la RSE implementando adecuadamente la sustentabilidad económica, social y ambiental, y si se cuentan con alguno de los aspectos mencionados, se tratarán de mejorarlas. Además, la propuesta incluye un plan de Responsabilidad social y un modelo de seguimiento que evalúa los aspectos que hay que hacer y mejorar en la empresa.

○ **Impactos esperados:**

Con la implementación de la responsabilidad social corporativa en una empresa existirá cierto impacto dentro de la misma, sus colaboradores, partes interesadas o con la sociedad a la que pertenecen. Consecuentemente se analizan los impactos esperados dentro de las dimensiones: económico, ambiental, social y legal.

- **Impacto económico:** mediante la responsabilidad social corporativa se espera que la empresa obtenga beneficios económicos a largo plazo por medio del establecimiento de objetivos estratégicos que permitan una viabilidad económica de la empresa. Es importante mencionar que siempre debe ir de la mano de la sostenibilidad ambiental y social (Bom, 2021)
- **Impacto social:** este representa a toda la sociedad que se encuentra vinculada la empresa, ya sea internamente como colaboradores, stakeholder y clientes externos como la comunidad. Se espera que la responsabilidad social se encargue de la parte humana de que el negocio sea respetuoso, ético y solidario (Henríquez-Fuentes et al, 2019)
- **Impacto ambiental:** en este caso se busca disminuir los impactos negativos mediante una regulación ambiental. Para un uso responsable de los recursos naturales y la preservación de los ecosistemas para que no se vean afectados por el desarrollo social y económico de la empresa (Henríquez-Fuentes et al, 2019).
- **Impacto legal:** mediante los principios de la ISO 26000 (Organización Internacional de Normalización ISO, 2010) se evalúan los impactos económicos, sociales y ambientales de toda la empresa, contando con una rendición de cuentas transparente y ética. Esto mediante el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES) que deberá basarse en los planes de acción del Instituto

Ecuatoriano de Normalización (INEN) para medir la responsabilidad social de la empresa y establecer si cumple con las normas establecidas (Ormaza Andrade et al, 2020).

## **4. CAPITULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **4.1.Resultados**

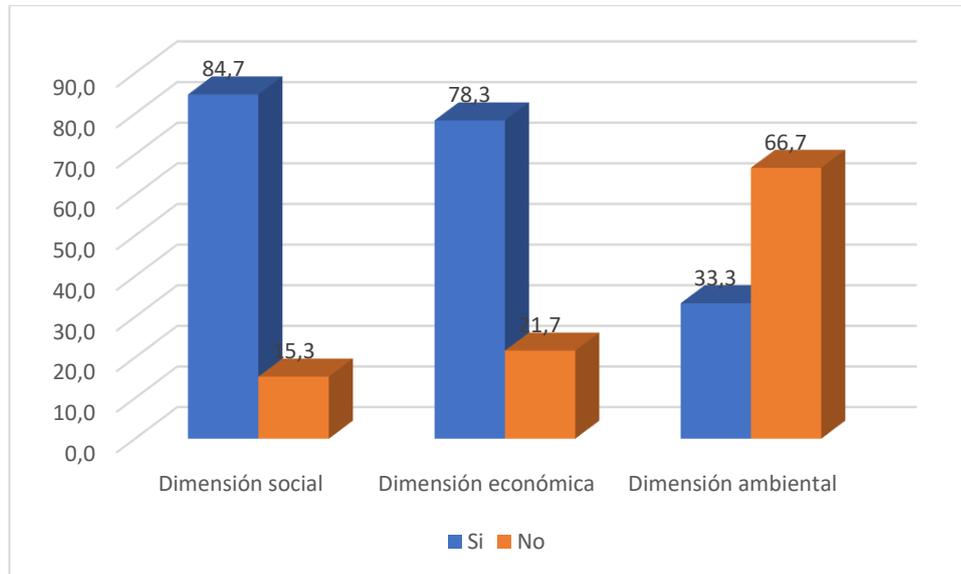
La investigación realizada en la empresa SEPRYTSA S.A. se enfoca en la obtención de información respecto a la Responsabilidad Social Empresarial, para esto se consiguió información mediante encuestas dirigidas al personal que conforma la empresa, tanto el sector administrativo como el de producción, para lo cual el personal colaboró propiciamente con el desarrollo de las encuestas y posterior recolección de información. Además, se realizó una entrevista con el gerente de la empresa para evaluar su conocimiento sobre la responsabilidad social corporativa y la aplicación de la misma en la empresa.

#### **4.1.1. Análisis de las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa SEPRYTSA S.A.**

La encuesta fue dividida en tres dimensiones: social, económica y ambiental, y cada una a su vez contaba con subdivisiones. En la dimensión social se encuentran los enfoques: ético, clientes y empleados. Para la dimensión económica se cuenta con los enfoques: instrumental, servicios de calidad, cliente y finalmente, la dimensión ambiental solo presenta el enfoque de protección ambiental.

Se analizaron los datos obtenidos de la encuesta de manera general, y se obtuvo que los informantes no tienen conocimiento sobre que es la responsabilidad social corporativa y también desconocen si la empresa cuenta con esta responsabilidad o si cumple con algún parámetro de la misma. Sin embargo, los colaboradores facilitaron la información sobre los aspectos tratados en la encuesta. En la figura 3 se puede observar el porcentaje de respuestas afirmativas y negativas para cada una de las dimensiones.

**Figura 3. Respuestas de cada dimensión (social, económica y ambiental) obtenidas de las encuestas**



**Fuente: Encuestas de la empresa SEPRYTSA S.A**  
**Elaborado por: Jennifer Ron P.**

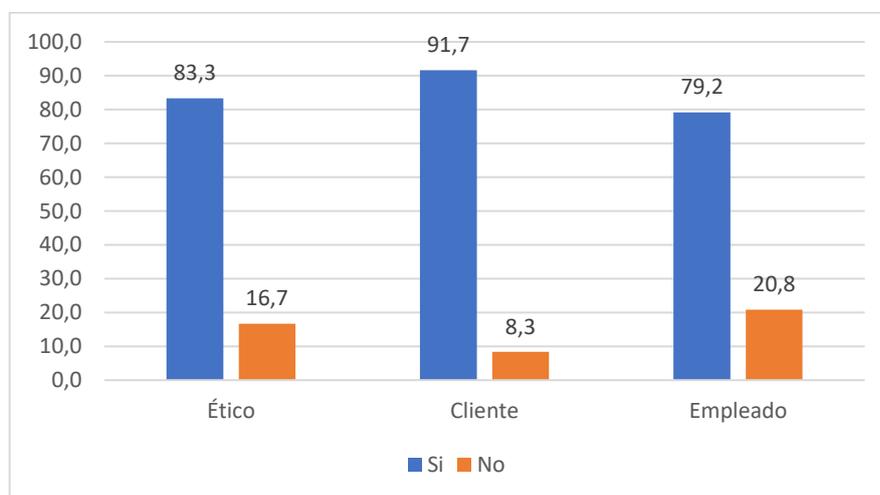
En este análisis general se puede observar que para las dimensiones social y económica las respuestas afirmativas son mayores con un porcentaje de 84,7% y 78,3% respectivamente, lo que nos indica que los colaboradores poseen mayor conocimiento sobre estas dimensiones. Eso no fue evidente en la dimensión ambiental con un 66,7% de respuestas negativas lo que permitió inferir que la empresa no cuenta con una responsabilidad ambiental o los colaboradores no tienen conocimiento sobre este tema.

Cabe recalcar que en la encuesta los participantes podían dejar una opinión o comentario sobre cada una de las preguntas. Y en muchos de los casos, los comentarios fueron referentes al desconocimiento del tema, por lo tanto, las respuestas fueron marcadas como negativas (No). A continuación, se detalla el análisis por cada dimensión que se planteó en las encuestas.

## DIMENSIÓN SOCIAL

La dimensión social, específicamente el enfoque de cliente, es lo que más conocen los colaboradores. Al ser una empresa que se dedica a la certificación y capacitación se encuentran en constante contacto con la gente, por lo tanto, es muy importante para ellos y para la empresa conocer al cliente, cuáles son sus necesidades, comentarios o quejas y si en realidad la empresa está cumpliendo con las expectativas del cliente al adquirir el servicio que le ofrece la empresa (Figura 4).

**Figura 4. Respuestas de sobre los enfoques de la dimensión social**



**Fuente: Encuestas de la empresa SEPRYTSA S.A**  
**Elaborado por: Jennifer Ron P.**

Obteniendo del total de respuestas afirmativas a las preguntas en la dimensión social fueron de un 85%, es decir la suma de las tres subdivisiones. Los encuestados mencionaron que en el ámbito ético la empresa si trabaja bajo principios éticos por lo tanto las respuestas afirmativas fueron el 83,3%, sin embargo, mencionaron que desconocen la existencia de un código ético. Para los encuestados los clientes son fundamentales para la empresa y para los empleados por lo que sin clientes no podrían realizar su trabajo, el 91,7% resaltó que la empresa cuenta con una buena relación con los clientes y que siempre se aseguran de que el servicio brindado cumpla con las expectativas de quien lo adquiere.

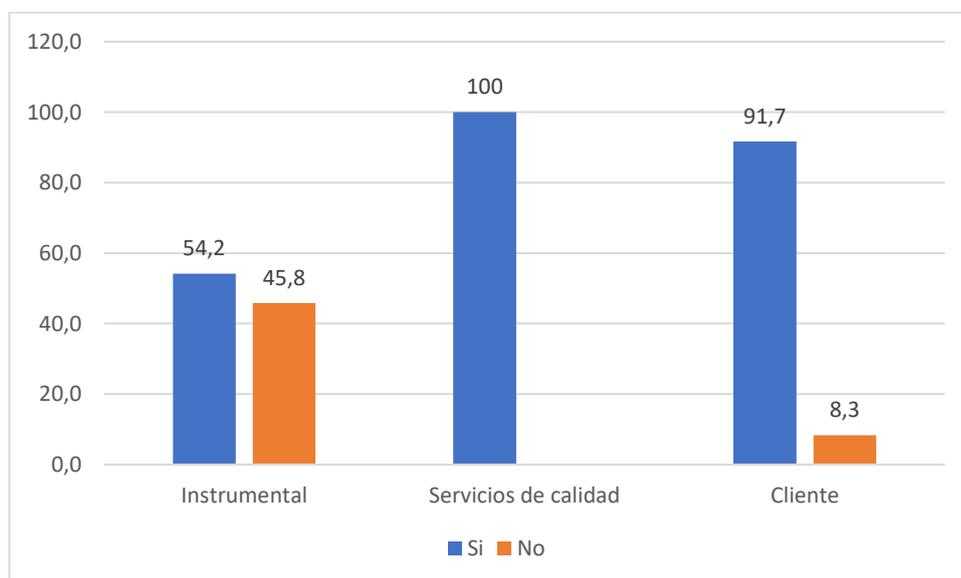
En lo que respecta al enfoque empleados, los encuestados mencionaron que se sienten satisfechos con la empresa, que el ambiente laboral es agradable, no

obstante, existen algunas falencias que incomodan al personal, tal como el alto nivel de rotación del personal sintiendo inseguridad de permanecer en su puesto de trabajo, es por esto que el porcentaje de respuestas negativas sobre los empleados es del 20,8% el más alto en relación a las subdivisiones antes mencionadas.

## DIMENSIÓN ECONÓMICA

A continuación, la dimensión económica, en esta se trataron tres enfoques, el primero es el instrumental que es sobre el manejo económico de la empresa, segundo los servicios de calidad y finalmente la satisfacción del cliente. El enfoque instrumental es el que obtuvo respuestas variadas, por los comentarios y el conversatorio que se mantuvo con las personas encuestadas, son pocas las personas que conocen sobre la inversión del capital de la empresa y que conocen acerca de las finanzas, en cuanto a los enfoques de servicios de calidad y clientes los entrevistados tenían mayor conocimiento y sus respuestas fueron concretas (Figura 5).

*Figura 5. Respuestas de sobre los enfoques de la dimensión económica*



*Fuente: Encuestas de la empresa SEPRYTSA S.A  
Elaborado por: Jennifer Ron P.*

El enfoque instrumental se refiere a la forma en la que la empresa ocupa su capital para inversión y como se manejan las finanzas. Como ya se mencionó pocos de

los entrevistados conocían sobre este tema por lo tanto se obtuvo un 45,8% de respuestas negativas. Los que sabían sobre este tema, que fue un 54,2%, mencionaron que la empresa ha realizado buenas inversiones que le han ayudado a crecer en el ámbito de las certificaciones, adquiriendo capacitadores y personal que le ha brindado un realce a la empresa. Los que desconocían sobre el enfoque instrumental se limitaron a responder que se enfocan en su trabajo y que gracias a ello la empresa puede generar sus ganancias y son compensados adecuadamente.

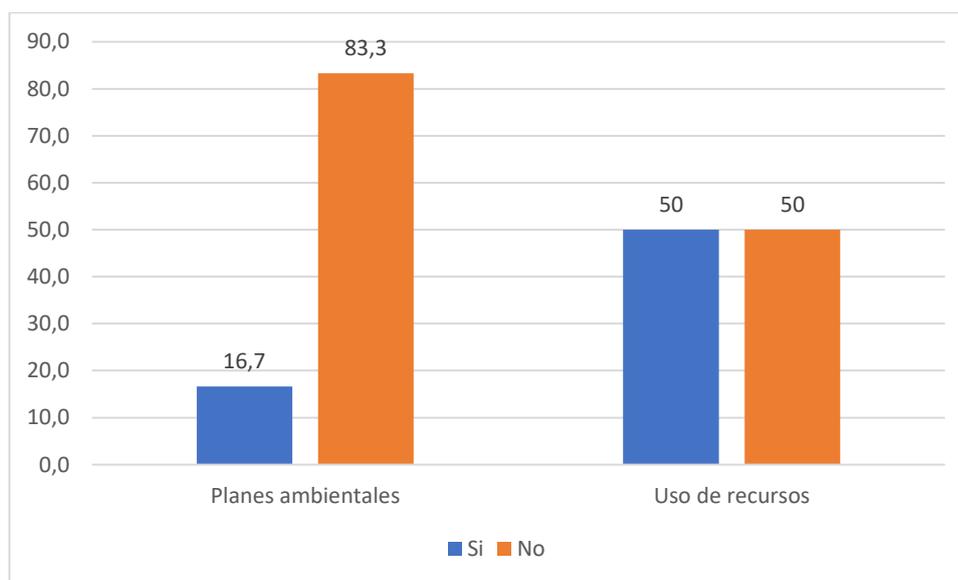
Por unanimidad las respuestas sobre el servicio de calidad fueron positivas con un 100%, durante las entrevistas mencionaron que el trabajo que la empresa realiza cumple altos estándares de calidad y que eso se ve reflejado en la satisfacción de los clientes. Además, que el trabajo que se realiza cuenta con una alta calidad por los profesionales que trabajan allí.

Finalmente, dentro de la dimensión económica se toma en cuenta al cliente, es necesario conocer si el pago que realizan es un precio justo por el servicio que reciben, en esta dimensión se obtuvo un 91,7% de respuestas afirmativas, demostrando que los encuestados conocían sobre el tema. En cuanto a los precios de las capacitaciones y certificaciones los encuestados destacaron que son precios justos y al alcance de su comunidad, sin embargo, en temas relacionados a la satisfacción del cliente o la recepción de reclamos mencionaron que han existido ciertos inconvenientes presentados con clientes, existiendo quejas que no fueron atendidas de una manera adecuada, no obstante mencionaron que son casos aislados y que los clientes con los que han trabajado en su mayoría quedan satisfechos con la atención y los servicios.

## DIMENSIÓN AMBIENTAL

Para finalizar se encuentra la dimensión ambiental, se resalta el hecho de que esta empresa no realiza actividades que creen desechos masivos por lo tanto únicamente se tomó un enfoque que es el de protección ambiental. Dentro de este enfoque las preguntas se dirigían al consumo de recursos y planes ambientales y los resultados fueron muy variados (Figura 6).

*Figura 6. Respuestas de sobre los enfoques de la dimensión ambiental*



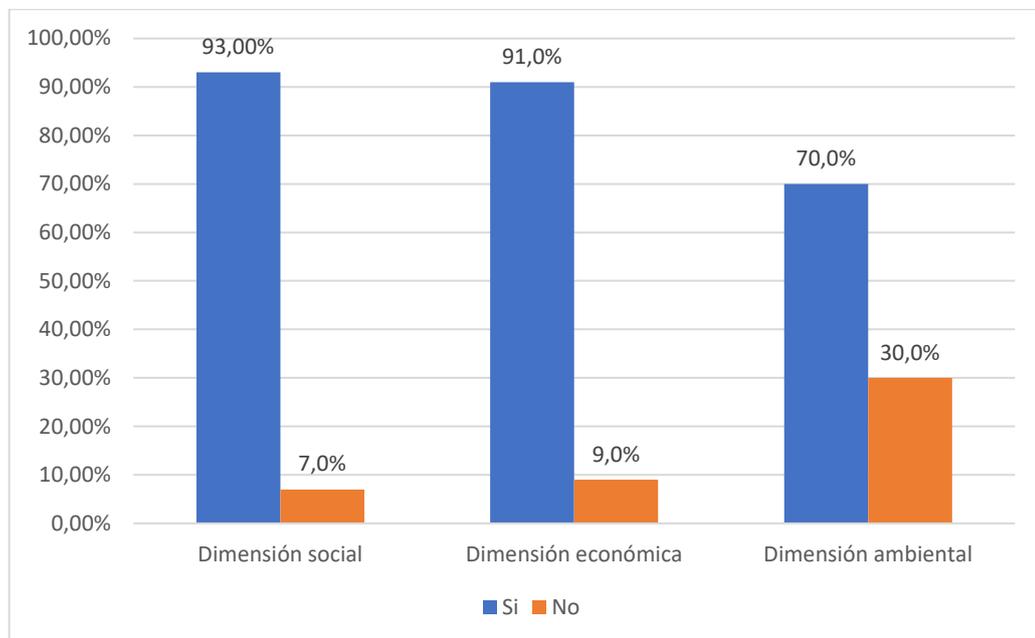
*Fuente: Encuestas de la empresa SEPRYTSA S.A  
Elaborado por: Jennifer Ron P.*

En cuanto a las preguntas sobre los planes ambientales los encuestados mencionaron que no conocen si la empresa cuenta con un programa de reciclaje o si realizan actividades que beneficien al medio ambiente, pocos entrevistados mencionaron que realizan reciclaje a nivel de papel y cartón que es lo que utiliza la empresa por lo tanto en el enfoque de planes ambientales las respuestas negativas fueron mayores obteniendo un 83,3%. Sobre el uso de recurso se les preguntó del recurso energético (luz) y de la utilización adecuada de insumos como el papel o cartón este enfoque las respuestas afirmativas y negativas fueron igual un 50%. Las respuestas sobre el uso de recurso fue que el uso de insumos es consciente y no se desperdicia el material, sin embargo, el recurso energético es muy usado e importante para la empresa, pero no se tiene una conciencia ambiental del uso adecuado.

#### 4.1.2. Análisis de las encuestas realizadas a los proveedores de la empresa SEPRYTSA S.A.

Los datos obtenidos de las encuestas se analizaron de manera general y se encontró que los proveedores desconocían qué era la responsabilidad social empresarial y desconocían si la empresa era responsable o no en materia ambiental. Sin embargo, los encuestados brindaron información sobre los aspectos considerados en el tema. La Figura 5 muestra los porcentajes de respuestas positivas y negativas para cada parámetro.

**Figura 7. Respuestas de cada dimensión (social, económica y ambiental) obtenidas de las encuestas a los proveedores**



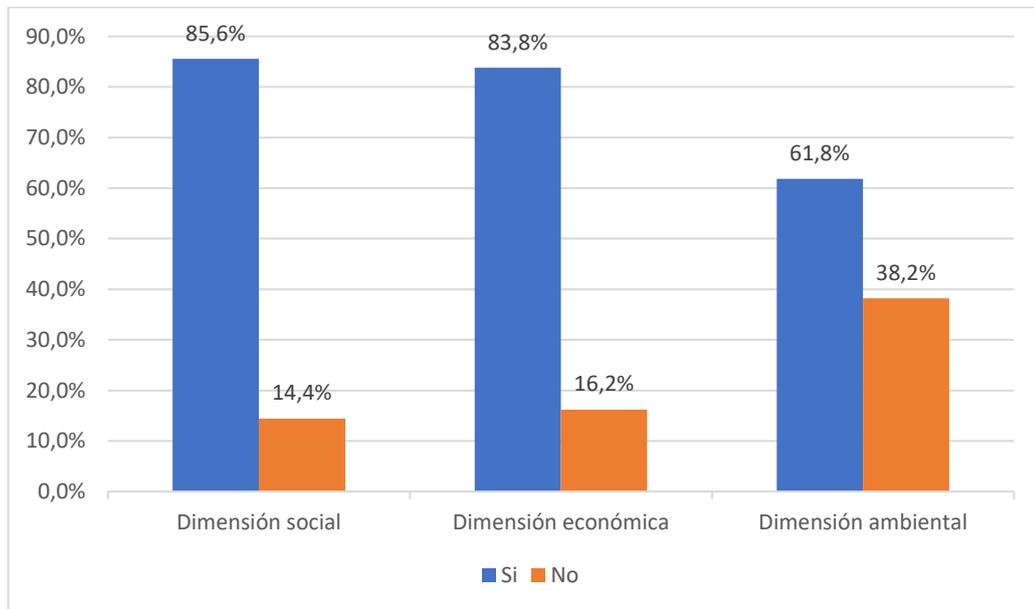
**Fuente: Encuestas de la empresa SEPRYTSA S.A**  
**Elaborado por: Jennifer Ron P.**

Para este análisis general, se puede observar que los aspectos económicos y sociales tienen mayor variación positiva de 93% y 91% respectivamente, lo que indica que los proveedores están más involucrados en estos aspectos. Por otro lado, existe una diferencia en el aspecto ambiental con 70% de las respuestas negativas, lo que llevó a concluir que es el más desconocido o que no se involucra a los proveedores en el mismo.

#### 4.1.3. Análisis de las encuestas realizadas a los clientes de la empresa SEPRYTSA S.A.

Para los clientes, los resultados de las encuestas fueron que no tienen conocimiento sobre cuál es la responsabilidad social corporativa que maneja la empresa y también desconocen si la empresa realiza algún tipo de remediación en cualquier ámbito, pero a través de sus actividades lo pueden observar. Sin embargo, los clientes facilitaron la información sobre los aspectos tratados en la encuesta. En la figura 6 se puede observar el porcentaje de respuestas afirmativas y negativas para cada una de las dimensiones.

*Figure 8. Respuestas de cada dimensión (social, económica y ambiental) obtenidas de las encuestas*



*Fuente: Encuestas de la empresa SEPRYTSA S.A  
Elaborado por: Jennifer Ron P.*

En este análisis se puede observar que para las dimensiones social y económica las respuestas afirmativas son mayores con un porcentaje de 85,6% y 83,8% respectivamente, lo que nos indica que los clientes poseen mayor conocimiento sobre estas dimensiones, pero para la dimensión ambiental el porcentaje baja convirtiéndola en el aspecto con un 61,8% menos importante para ellos lo que permitió inferir que la empresa no realiza campañas para dar a conocer su RSC.

#### **4.1.4. Análisis de la entrevista realizada a la gerente de la empresa SEPRYTSA S.A.**

La entrevista realizada a la gerente de la empresa SEPRYTSA S.A estuvo enfocada al conocimiento de conceptos sobre la responsabilidad social corporativa y a la aplicación de la misma dentro de la empresa enfocándose en las dimensiones que se aplican. De esta manera se obtuvo lo siguiente:

En primer lugar, se preguntó sobre el concepto que tiene la gerente sobre la responsabilidad social y si cree que es importante dentro de una empresa a lo que respondió:

“(La RSE) Es la contribución que se hace a la comunidad en lo ambiental, social y económico... Sí, es muy importante, de hecho, tenemos estatus que establecen 3 ejes: comunidad, instalaciones al medio social y medio ambiente, cuidado al entorno social.”

Con base a la entrevista y el conversatorio que se mantuvo es notable que el conocimiento sobre el RSE de la gerente es mucho más desarrollado en relación al conocimiento que poseen los empleados. Además, indicó como aplica el RSE dentro de la empresa.

“Con un proceso limpio, sin contaminar en cada una de las actividades que realizamos y manejamos procesos de reciclaje”

Con esta respuesta abrió paso a las preguntas de la dimensión ambiental, del cual evidentemente la empresa se encuentra bastante desarrollada y cuenta con un plan de reciclaje. Se realizó la primera pregunta basada en la responsabilidad ambiental con un enfoque de crecimiento empresarial en donde planteaba si el cuidado ambiental posiciona a las empresas en el mercado a lo que la gerente respondió:

“Sí, por supuesto ya que hoy en día los problemas ambientales son situaciones ocasionadas por actividades, procesos o comportamientos humanos”.

Además, añadió que el porcentaje de material reciclado por parte de la empresa es de un 92% entre los cuales reciclan papel, cartón, plástico (fundas, botellas), etc.

Basándonos en sus respuestas podemos resaltar la conciencia ambiental que tiene la empresa, por lo tanto, el enfoque ambiental dentro de la RSE, es uno de los ámbitos que se encuentra establecido por lo tanto será reforzado para la propuesta de plan de RSE.

Dentro de la dimensión social se investigó como la empresa con su responsabilidad social beneficia a los colaboradores, la gerente nos indicó que:

“Creemos que lo más importante de nuestra empresa son los empleados, el ambiente psicológico y físico”

Esta respuesta coincide con lo que mencionaron en la encuesta los colaboradores donde resaltaron que el ambiente laboral es agradable, sin embargo, la dimensión social es un aspecto que necesita atención en la propuesta del plan de RSE.

Para la dimensión económica se estableció si la gerente considera que una responsabilidad social corporativa contribuye a la rentabilidad y éxito de la empresa y respondió lo siguiente:

“Si, porque si reutilizas, reciclas y no contaminas generas rentabilidad en la empresa y, además, tienes un empleado satisfecho, contento y sobre todo seguro, y apoyas el entorno social y todo esto se ve reflejado en el éxito corporativo”

Finalmente se indagó sobre las dimensiones que la empresa aplica como responsabilidad social y la gerente señaló que: “Los ejes principales en los que basamos nuestra responsabilidad social empresarial son: económico, social y ambiental”. Sin embargo, tanto en la dimensión social y económica no existió mayor explicación de su aplicación.

Por lo antes mencionado se propuso la aplicación de un plan de responsabilidad social corporativa a lo que la gerente estuvo muy dispuesta indicando:

“Si, por supuesto nosotros mantendremos un seguimiento y una actualización anual del plan que nos den y lo pondremos en marcha apenas esté listo”

## 4.2. Discusión

De acuerdo a los resultados se evidenció que los colaboradores de la empresa no poseen conocimiento sobre los conceptos de la responsabilidad social empresarial, siendo un elemento determinante en el progreso de la empresa y los grupos de interés, Ormaza Andrade et al (2020) mencionan que es importante que la RSE sea establecida dentro de las empresas y de esta manera obtener sostenibilidad social, económica y ambiental.

Al tabular los datos de la encuesta se halló que el personal que trabaja en la SEPRYTSA S.A. desconoce del tema, afirmando lo que mencionan Acosta-Véliz et al (2018) que el 70% de consumidores no cuentan con conocimiento sobre la RSE. Motivo por el cual en el presente trabajo de investigación se desarrolló una propuesta de responsabilidad social para que la empresa pueda implementarla y que a largo plazo sea una empresa sostenible en los ámbitos: social, económico y ambiental.

El poco conocimiento acerca del RSE en Ecuador es muy común, pocas son las empresas que cuentan con una responsabilidad social establecida, según Chaluisa Guamán y Chimbo Muñoz (2022) en el país un 62% de empresas cuentan con estrategias de RSE, 20% no la implementan y el 18% restante son empresas que se encuentran en aplicación de la responsabilidad social.

La empresa SEPRYTSA S.A. como otras empresas en el Ecuador pretenden cumplir con las leyes y normas ambientales y sociales, sin embargo, esto no representa a la responsabilidad social ya que es necesario una inversión financiera para lograr cumplir con todo lo que la RSE implica. Grijalva Morejón & Fernández Lorenzo (2020) en su estudio destacan que uno de los limitantes para establecer la RSE es la inversión de capital, debido a que en muchas ocasiones esta afecta a los colaboradores, al entorno y a la comunidad.

Por lo antes mencionado es que se estableció la encuesta para los colaboradores de la empresa SEPRYTSA S.A. en las tres dimensiones que se establece la responsabilidad social corporativa. De esta manera se buscó obtener una amplia visión de cómo se encuentra encaminada la responsabilidad social de la empresa,

que en términos generales se concluye que la empresa SEPRYTSA S.A. cumple con varios parámetros de la responsabilidad social, sin embargo, no cuenta con un modelo de seguimiento y no es posible cuantificar la responsabilidad social.

Inicialmente se encuentra la dimensión social que se dividió en 3 enfoques que van direccionados a los empleados y clientes que son parte de la sociedad, se obtuvo que los colaboradores tienen amplio conocimiento sobre esta dimensión y se sienten satisfechos con el aspecto ético y con el ambiente laboral. A pesar de que Tello Caicedo et al (2018) mencionan que en Ecuador y Latinoamérica el RSE no se respetan los derechos laborales por concentrarse en los problemas de pobreza y capacitación, esto no ocurre en la empresa SEPRYTSA S.A. ya que su ética se enfoca en los derechos de los trabajadores y su bienestar.

En cuanto al servicio brindado a los clientes se obtuvo un gran porcentaje de respuestas afirmativas indicando que las personas que adquieren el servicio quedan satisfechas y lo recomiendan, creando una buena relación empresa-cliente, reforzando la conclusión de Tamayo Cevallos & Ruiz Malbez (2018) donde menciona que el comportamiento social responsable representa un activo intangible que todas las partes interesadas deben tener en cuenta.

Posteriormente se analizó la dimensión que es la económica. Los resultados nos manifiestan que, si bien la empresa ha realizado buenas inversiones y maneja de manera adecuada el dinero, la falta de comunicación con los stakeholders sobre el tema financiero ha sido un inconveniente. Por otro lado, la satisfacción del cliente frente al servicio para la empresa es destacable, sin embargo, en ciertos aspectos con el cliente falta mejorar.

El factor económico en una empresa siempre es importante debido a que este permite un crecimiento corporativo, con la adquisición de personal, equipos y herramientas, es decir abastecerse de lo necesario para sobresalir dentro del ámbito de las capacitaciones y certificaciones. Además, le permitirá manejar de mejor manera las dimensiones sociales y ambientales, por lo tanto, al contar con un buen manejo económico la responsabilidad social corporativa va a desarrollarse y como concluyen Vergara-Romero et al (2019) existe una relación

directa y positiva entre el aspecto financiero y la mejoría de las prácticas de RSE. Consecuentemente el factor económico es necesario tomarlo en cuenta siempre de forma responsable para que los stakeholders se encuentren al tanto de su manejo y que con este se pueda llevar un manejo de las dimensiones ambiental y social.

Finalmente, se realizó un análisis de la dimensión ambiental, pese a que la empresa no cuenta con un impacto ambiental muy grande, utiliza recursos naturales como la energía eléctrica y para cumplir con la responsabilidad social corporativa es necesario que cuente con un plan ambiental. Como mencionan Saltos-Cruz et al (2020) la dimensión ambiental busca que las empresas realicen acciones que preserven el medio ambiente y que exista un uso racional de los recursos naturales.

De los resultados obtenidos de la encuesta se analizó que el conocimiento acerca del tema ambiental es escaso y necesita ser reforzado mediante capacitaciones e implementación de un plan ambiental para crear conciencia del uso adecuado de los recursos. Se conoce que, dentro de la empresa, ciertos colaboradores si realiza un manejo adecuado de desechos reciclándolos porque los desechos producidos por la empresa en su mayoría son papel y cartón. Lechuga-Cardozo et al (2018) aluden a que deben desarrollarse procesos eco-eficientes en el uso de insumos y que las operaciones empresariales deben contar con la preservación y cuidado del entorno natural.

Los resultados de la entrevista con la gerente de la empresa SEPRYTSA S.A revelan un conocimiento sólido y un compromiso hacia la responsabilidad social corporativa, especialmente en las dimensiones ambientales y sociales. Además, los resultados muestran que la gerente tiene un conocimiento más avanzado sobre la RSE en comparación con los empleados, lo cual puede ser una oportunidad para fomentar una mayor conciencia y comprensión entre el personal.

La gerente demuestra comprender la importancia de la RSE y la describe como una contribución a la comunidad en aspectos ambientales, sociales y económicos. Además, destaca la existencia de tres ejes clave en los que se enfoca la empresa: la comunidad, las instalaciones en el entorno social y el cuidado del entorno

social. Reforzando la idea expuesta por Grijalva Morejón & Fernández Lorenzo (2020) donde establece que una propuesta de RSE busca una mejora en el ámbito laboral, familiar y comunitario por parte de sus colaboradores.

En particular, la empresa se destaca en el enfoque ambiental de la RSE, evidenciado por su compromiso con un proceso limpio, libre de contaminación, y la implementación de un plan de reciclaje que abarca una amplia gama de materiales. La gerente reconoce que el cuidado ambiental posiciona a las empresas en el mercado y hace hincapié en que los problemas ambientales son causados por actividades humanas. Estos hallazgos resaltan la conciencia ambiental de la empresa y su esfuerzo por reducir su impacto en el medio ambiente. El enfoque ambiental dentro de la RSE es uno de los aspectos ya establecidos por la empresa y puede ser fortalecido en el futuro plan de RSE.

En cuanto a la dimensión social, si bien la empresa muestra preocupación por el bienestar de sus empleados y destaca la importancia del ambiente psicológico y físico en el lugar de trabajo, también se identifica que esta dimensión necesita mayor atención en la propuesta del plan de RSE, ya que como mencionan (Chacón & Rugel, 2018) las empresas deben ser un ente dinámico que cree una sociedad más equitativa, justa y sustentable.

Aunque la gerente reconoce la relevancia de tener empleados satisfechos, contentos y seguros, no se proporciona una explicación detallada sobre cómo se benefician los colaboradores en términos de programas de capacitación, desarrollo profesional o políticas de conciliación laboral. Por lo tanto, es importante que la empresa profundice en la dimensión social y desarrolle estrategias claras para el bienestar y el desarrollo de sus empleados como parte de su plan de RSE.

## 5. CAPÍTULO IV. PROPUESTA

### ÍNDICE

1.	Introducción	40
2.	Objetivos de la propuesta	41
2.1.	Objetivo general	41
2.2.	Objetivos específicos	41
3.	Justificación de la propuesta	42
<b>Objetivo 1</b>		
4.	Direccionamiento Estratégico	42
4.1.	Misión	42
4.2.	Visión	40
4.3.	Principios y valores de la empresa	43
4.3.1	Valores individuales	43
4.3.2.	Valores corporativos	43
4.4.	Logo	44
4.5.	Eslogan	45
4.6.	Isologo	45
4.7.	Política de seguridad	45
4.8.	Políticas individuales	46
4.9.	Políticas corporativas	46
5.	Actividad Operacional	46
6.	Legalidad	47
7.	Descripción del entorno	48
<b>Objetivo 2</b>		
8.	Plan de responsabilidad social corporativa para la empresa SEPRYTSA S.A.	49
8.1.	Desarrollo del plan RSE	49
8.2.	Planteamiento de RSE	50
<b>Objetivo 3</b>		
9.	Modelo de seguimiento al plan de responsabilidad social corporativa para la empresa SEPRYTSA S.A.	57

## **1. Introducción**

Econstrucciones Riesgo y Seguridad Industrial SEPRYTSA S.A., es una empresa que se dedica a brindar servicios de capacitación y consultorías tanto a empresas públicas como privadas. Cuenta con un equipo especializado y competente de profesionales que cuentan con gran experiencia en el desarrollo de proyectos de capacitación, certificación de competencia laboral, administración, seguridad y salud en el trabajo y ambiente contribuyendo así al crecimiento, desarrollo y bienestar de los empleados a partir de bases éticas y morales.

En el año 2012 nace SEPRYTSA S.A., la empresa fue pionera en la provincia de Cotopaxi, certificada por la SETEC y su actividad inicial fue de Consultoría y estudio de impacto ambiental para instituciones públicas y privadas y poco a poco se introdujeron nuevos proyectos de forma consecutiva como la actividad de enseñanza siendo hasta el día de hoy la principal.

Actualmente la gerencia se encuentra dirigida por la Ing. Magaly Alexandra Mendoza Vaca quien cumple las funciones de: fijar estrategias, administrar, supervisar instalaciones y negocios de la compañía, vigilar el cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales, aprobar los manuales de funciones y estructura organizacional, vigilar y controlar el cumplimiento de los objetivos organizacionales, entre otras actividades de la empresa.

Trabaja bajo los principios de honestidad, transparencia, respeto, responsabilidad y compromiso, los cuales se ven reflejados desde el gerente propietario hasta sus empleados. Sin embargo, no cuentan con un plan de responsabilidad social empresarial que permita dar seguimiento de manera periódica a las dimensiones principales de la RSE.

La empresa SEPRYTSA S.A. es una empresa certificadora que se encuentra dentro de un mercado competitivo y exigente, ubicada en el Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, en las calles: Av. Amazonas y Antonio José de Sucre. Cuenta con un personal de 6 trabajadores permanentes, por lo tanto, es importante que cuente con una RSE que garantice el bienestar a sus trabajadores y de la

sociedad con el trabajo que realizan, bajo esta premisa se determina que las responsabilidades que practica esta empresa son ética y social.

La responsabilidad ética se encuentra definida como las actividades que son consideradas como correctas, que realiza la empresa y que conducen a la moral sin generar daño a terceras partes (Vidal, 2020). Se considera esta responsabilidad para la empresa SEPRYTSA S.A ya que se busca que los trabajadores dentro de la misma se sientan satisfechos con los beneficios que la empresa le ofrece.

Por otra parte, la responsabilidad social hace referencia a los actos que realiza una empresa con contribuciones voluntarias a la sociedad (Vidal, 2020). Esta responsabilidad encaja en el perfil de la empresa SEPRYTSA S.A ya que su objetivo es prestar sus servicios para que las personas puedan obtener certificaciones en diversas áreas, esto mediante las capacitaciones que realizan.

A pesar de que en esta empresa se resaltan dichas responsabilidades, no cuenta con un plan de responsabilidad social corporativa y un modelo de seguimiento que permita medir como la empresa realiza prácticas en materia de ética, sostenibilidad e impacto en la comunidad en general, así como el asesoramiento necesario en función de la actividad económica de la empresa, por este motivo, el presente proyecto de desarrollo busca proporcionar una propuesta que se ajuste a las necesidades de la empresa.

## **2. Objetivos de la propuesta**

### **2.1 Objetivo general de la propuesta**

Brindar las herramientas necesarias a la empresa SEPRYTSA S.A., para lograr tener una ventaja competitiva mejorando el reconocimiento a nivel nacional.

### **2.2 Objetivos específicos**

- Identificar el direccionamiento estratégico para establecer el estado de la responsabilidad social corporativa.
- Desarrollar un plan de responsabilidad social cimentado en las dimensiones económica, social y ambiental para brindar una guía sobre los aspectos que se deben aplicar para la RSE.

- Establecer un modelo de seguimiento para medir, en el tiempo, la eficiencia de la aplicación del plan de responsabilidad corporativa propuesto.

### **3. Justificación de la propuesta**

De adecuado a una empresa socialmente responsable los beneficios y percepción en forma tangible y/o intangible y por qué muchas empresas practican RSC. Por eso es importante medir el resultado que finalmente lo justifica el presupuesto para este rubro, esto se debe a la búsqueda de beneficios.

Se ha mal entendido que el presupuesto de RSE como gasto y no como una inversión, como en realidad es “lo primero que hay que tener en cuenta de organización es este RSE no es un gasto, es una inversión en la medida que reporta beneficios”

#### **Objetivo 1: Identificar el direccionamiento estratégico para establecer el estado de la responsabilidad social corporativa.**

### **4. Direccionamiento estratégico**

#### **4.1 Misión**

Somos una empresa dedicada a realizar Capacitación, Educación Continua y Consultoría, contamos con equipos para atender a nuestros clientes en proyectos de infraestructura de mediana y gran complejidad, nos dedicamos a realizar trabajos para el sector público y privado, satisfaciendo a nuestros clientes por medio de la exigencia en el control de calidad de nuestros productos terminados

#### **4.2 Visión**

Ser la mejor y más eficiente empresa liderando el mercado con responsabilidad, eficiencia y eficacia, cumpliendo a tiempo con todos y cada uno de los trabajos encomendados, lograr que todo nuestro personal se sienta motivado y orgulloso de pertenecer a nuestra organización, fomentando el respeto, en el servicio de cada uno de los trabajos ejecutados, buscando dar más de sí mismos y lograr la

satisfacción del cliente. Crecer en todos los negocios afines planteados por la empresa con la optimización de recursos y logrando el crecimiento humano y económico de la Empresa Econstrucciones Riesgo y Seguridad Industrial SEPRYTSA.S.A.”

#### **4.3 Principios y valores de la empresa**

- Actuar siempre con honestidad e integridad.
- Buscar la satisfacción de nuestros clientes.
- Trabajar conscientemente para lograr la excelencia en toda actividad.
- Participar activamente dando un valor agregado para contribuir con el desarrollo de la empresa, la comunidad y el país.
- Tener visión y compromiso a corto y largo plazo.

##### **4.3.1 Valores Individuales**

- Respeto
- Responsabilidad
- Compromiso
- Comunicación oportuna

##### **4.3.2 Valores Corporativos**

- Excelencia en la gestión
- Trabajo en equipo
- Vocación al servicio
- Confianza en nuestra empresa y su gente

#### 4.4 Logo

**Ilustración 1:** Empresa SEPRYTSA S.A



**Fuente:** Empresa SEPRYTSA S.A

**Elaborado por:** Jennifer Ron P.

#### 4.5. Eslogan

“Crece el trabajador, crece la empresa crece el país”

#### 4.6 Isologo

**Ilustración 2:** Empresa SEPRYTSA S.A



**Fuente:** Empresa SEPRYTSA S.A

**Elaborado por:** Jennifer Ron P.

#### 4.7 Política de seguridad

Econstraccon Riesgo industrial y seguridad SEPRYTSA.S.A. es una empresa que contribuye al crecimiento y el desarrollo de su personal sobre una base ética y moral, se dedica a relacionarse en procesos de obra civil y el riesgo, la práctica

adecuada congruente con la seguridad industrial, la protección del medio ambiente y especialmente en el entorno de salud ocupacional, centrándose en evitar riesgos, prevenir accidentes e impactos negativos que afecten la organización, el medio ambiente y la salud de los empleados, comprometida a proporcionar un entorno seguro y saludable para el personal, los contratistas, los proveedores, los clientes, visitantes. La empresa proporcionará todos sus recursos humanos, económicos y materiales necesarios para cumplir con la presente política. Para su conocimiento y control, esta política estará disponible a todas las personas vinculadas y trabajadores de la empresa.

#### **4.8 Políticas Individuales**

- Trabajar con criterios éticos
- Orientación a los resultados
- Adaptación al cambio

#### **4.9 Políticas Corporativas**

- Brindar un entorno amigable
- Brindar satisfacción al cliente
- Correcta asignación de recursos

### **5. Actividad operacional**

La Empresa Econstrucciones Riesgo y Seguridad Industrial SEPRYTSA S.A. es un Centro de Capacitación y Educación continua, ubicada en la provincia de Cotopaxi cantón Latacunga, acreditados por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales (SETEC). Cuyos servicios se dirigen a consultorías y capacitación a empresas públicas y privadas con un equipo de profesionales competentes y con gran experiencia.

## **Portafolio principal de productos**

- Reglamento de seguridad y salud ORGANISMOS PARITARIOS
- Fundamentos de la Seguridad y Salud en el trabajo
- Prevención de Riesgo Ergonómico y Psicosociales
- Plan de Emergencia y Autoprotección
- Prevención de riesgos eléctricos
- Prevención de riesgos en la construcción y obras públicas

## **6. Legalidad**

Econstrucciones Riesgo y Seguridad Industrial SEPRYTSA S.A., está constituida legalmente a SEPRYTSA S.A. de acuerdo con el registro de la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, a fecha 09 de mayo del 2012 y su descripción económica es:

- **Razón Social:** Econstrucciones Riego y Seguridad Industrial Seprytsa S.A.
- **Nombre Comercial:** Seprytsa S.A.
- **Registro Único de Contribuyentes (RUC):** 0591724673001
- **Fecha de inicio de actividades:** 13/07/2012
- **Obligado a llevar contabilidad:** El contribuyente si está obligado
- **Tipo de Contribuyente:** Sociedad con personería jurídica
- **Sector:** Privado
- **Provincia:** Cotopaxi

- **Cantón:** Latacunga
- **Parroquia:** La Matriz
- **Dirección principal:** Av. Amazonas s/n Antonio Jose de Sucre
- **El objeto de la compañía es:** 1) Consultoría y estudio de impacto ambiental para instituciones públicas y privadas 2) actividades de enseñanza

Además, la empresa Econstrucciones Riesgo y Seguridad Industrial SEPRYTSA S.A es regulada a través de las normativas:

- La Constitución de la República del Ecuador.
- Ley de Régimen Tributario Interno.
- Reglamento para aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.
- Código de Trabajo.

## **7. Descripción del entorno**

SEPRYTSA S.A a pesar de ser una empresa que trabaja con varias personas y compañías brindando el servicio de certificaciones no cuenta con un plan de responsabilidad empresarial y no presenta un desarrollo sustentable. Por lo tanto, es importante determinar ciertas características como las fortalezas y debilidades de la empresa y en base a eso desarrollar una RSC.

La identificación de las debilidades de la empresa contribuye a definir acciones de mejoramiento empresarial, se pueden definir algunos como:

- ✓ Alto nivel en la rotación del personal, lo que proyecta un bajo grado de pertenencia de la empresa en sus empleados.
- ✓ Escasez de planes de manejo y reciclaje de papel que fomenten el desarrollo sostenible en cada actividad de la empresa.

- ✓ Mínima capacitación laboral, lo que reduce el crecimiento profesional y personal de los empleados y por ende incide de forma negativa en la competitividad de la empresa.

Al detectar los problemas que presenta la empresa, se puede iniciar con un plan de responsabilidad social corporativa, ya que las empresas que empiezan a ejecutar la RSC pueden tener la oportunidad de obtener el reconocimiento de diferentes organizaciones a nivel nacional e internacional. Adicional a esto les permite generar especificidad crediticia en el contexto de las entidades financieras y de desarrollo.

**Objetivo 2: Desarrollar un plan de responsabilidad social en base a las dimensiones económica, social y ambiental para brindar una guía sobre los aspectos que se deben aplicar para la RSE.**

## **8. Plan de responsabilidad social corporativa para la empresa SEPRYTSA S.A**

### **8.1. Desarrollo del plan RSE**

Con base en los resultados obtenidos en el presente estudio se constató que la empresa SEPRYTSA S.A. no cumple con todo lo necesario para considerar que cuenta con una responsabilidad social empresarial. Sin embargo, existen ciertos criterios con los que la empresa cuenta pero que necesitan ser mejorados para la RSE. Por lo antes mencionado se espera cubrir todas las dimensiones de la RSE, implementando adecuadamente una sostenibilidad empresarial, económica, social y ambiental y en caso de que ya cuenten con una de las dimensiones antes mencionadas se busca mejorarla. Además, la propuesta cuenta con un modelo de evaluación de los aspectos que se requieren implementar y mejorar en la empresa para que cuente con una RSE.

### **8.2. Planteamiento de RSE**

Con el análisis realizado sobre la RSE de la empresa SEPRYTSA S.A. se procedió a identificar los ejes que deben ser tomados en cuenta para la implementación del

plan de responsabilidad. De esta manera se enfoca el plan en los siguientes procesos:

- Ética corporativa y valores de la empresa

Significa integración en la transparencia en la gestión financiera y contable de la empresa, así como en sus procesos internos y toma de decisiones. Poder realizar recomendaciones sobre cómo lograr los objetivos de la empresa, incluyendo a los socios estratégicos de la empresa y cómo la empresa debe crear valor para las personas.

- Fortalecimiento de relaciones con los grupos de interés (Stakeholders)

Mejora el servicio al cliente, operaciones comerciales transparentes, mejores productos, estándares de calidad, marketing responsable y mejor capacidad de respuesta a sus solicitudes y necesidades. Esto fortalece la marca e incrementa la lealtad de los actores. Además, las partes interesadas (inversionistas, consumidores, empleados, grupos de interés público y funcionarios gubernamentales) presionan a las empresas para que adopten estándares más altos.

- Educación y concientización ambiental

Este aspecto tiene beneficios como la reducción de costos, aumentará la competitividad de una empresa, reducirá su impacto negativo en el medio ambiente, aumentará el valor agregado de los productos y mejorará los resultados financieros.

- Atención de calidad

Esto significa un compromiso renovado con la comunidad, su entorno y los diferentes entes con los que interactúa la organización, tales como empleados, accionistas, proveedores y consumidores, así como el gobierno.

- Mejoramiento del ambiente laboral

La empresa debe tener una mayor productividad y beneficiará sus operaciones haciéndola más competitiva. Con respecto a buenas condiciones para los actores

internos, esto significa respetar al empleado y su familia; incluyendo el diálogo y la participación de los empleados en el proceso de toma de decisiones.

- Acción social

Maximiza el impacto de sus contribuciones en habilidades, recursos, tiempo, productos, servicios, administración del conocimiento y otros.

A partir de lo antes mencionado se va a realizar el plan de responsabilidad corporativa haciendo énfasis en los puntos que la empresa no ha establecido y mejorando los que ya posee.

*Tabla 1 Dimensión Empresarial del plan de RSC de la empresa SEPRYTSA S.A*

<b>Dimensión empresarial</b>	
<b>Descripción</b>	<p>El aspecto empresarial abarca diversas áreas como el bienestar del personal, la satisfacción del cliente, el involucramiento de los stakeholders y el crecimiento de la empresa.</p> <p>En cuanto al involucramiento de stakeholders se busca que la empresa mantenga buenas relaciones con todas las partes interesadas y exista una comunicación efectiva para la toma de decisiones y todo lo que concierne a dicho grupo.</p> <p>Para el servicio al cliente es importante tener en cuenta las necesidades y su opinión acerca del servicio que recibió. La empresa al brindar un servicio de certificación trabaja con muchos clientes a los cuales se debe ofrecer un servicio de calidad para que estos puedan recomendar.</p> <p>Por lo mencionado anteriormente es que la empresa necesita un RSE, esto le permitirá crecer dentro del mercado y sobresalir de la competencia.</p>
<b>Grupo de interés</b>	Empleados, stakeholders, clientes y personal administrativo
<b>Objetivo</b>	Mejorar la satisfacción del cliente mediante la atención

	consiente para una satisfacción completa con el servicio
<b>Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para medir el rendimiento y estado emocional de los trabajadores se creará incentivos en base a metas de trabajo.</li> <li>• La realización de informes sobre las actividades de la empresa será mediante la creación de un formato que sea claro y sencillo de completar y brinde información relevante para las partes interesadas.</li> <li>• Las sugerencias y reclamos de los clientes serán receptados de forma física dentro de la institución o a través de redes sociales y será manejado por una persona para que pueda recibir y resolver de forma adecuada.</li> </ul>
<b>Estrategia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilizar y educar a personas de otros sectores sociales sobre la responsabilidad social para</li> </ul>

*Fuente: Encuestas de la empresa SEPRY TSA S.A*

*Elaborado por: Jennifer Ron P.*

La dimensión empresarial busca la satisfacción de un amplio escenario dentro de la organización, por esta razón es importante que se encuentre dentro del plan de RSC. De esta manera se fortalece el bienestar del personal brindando un ambiente laboral apropiado, creando espacios de recreación dentro del lugar de trabajo ya establecido y fuera de él, es decir que los empleados sean más eficientes para que de esta manera puedan invertir ese tiempo para realizar sus actividades personales.

*Tabla 2 Dimensión Económica del plan de RSC de la empresa SEPRY TSA S.A*

<b>Dimensión económica</b>	
<b>Descripción</b>	Esta sección se encuentra enfocada en toda el área financiera de la empresa. Es importante que la empresa sea responsable en estos temas, de esta manera, tanto los empleados como los clientes, puedan confiar en la transparencia de la empresa.

	<p>Además, se busca comprender la inversión que realiza la empresa y si esta va más allá de la adquisición del capital, en términos de responsabilidad, y puede ser invertida en diferentes áreas ya sea sociales o medioambientales.</p> <p>Conocer la administración económica de la empresa permite establecer las prioridades de inversión de la empresa y redirigir recursos a áreas que posiblemente necesiten más atención. Dentro de este ámbito las partes interesadas se encuentran involucradas ya que es de su interés en caso de ser inversionistas saber cómo se está manejando y si se generan ganancias o pérdidas.</p>
<b>Grupo de interés</b>	Personal administrativo, stakeholders
<b>Objetivo</b>	Compartir la información financiera con stakeholders para afianzar la confianza del equipo de trabajo.
<b>Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediante reuniones se dará a conocer los gastos e inversiones que realiza la empresa a todos los que se encuentren interesados, asimismo se les informará los futuros movimientos del capital.</li> <li>• Se utilizarán mecanismos financieros que permitan establecer montos necesarios para cada área de trabajo de la empresa.</li> <li>• Se realizarán informes financieros para que las partes interesadas cuenten con un documento donde se detalle los gastos e inversiones de la empresa.</li> </ul>
<b>Estrategia</b>	Acciones de marketing y publicidad interna de la empresa

*Fuente: Encuestas de la empresa SEPRYTSA S.A  
Elaborado por: Jennifer Ron P.*

Es importante que la empresa involucre a los empleados en las inversiones que realiza para que así sea un grupo más afianzado con confianza y seguridad en lo que hacen y los objetivos y metas que deben cumplir para que en conjunto sea efectivo.

*Tabla 3 Dimensión Social del plan de RSC de la empresa SEPRYTSA S.A*

<b>Dimensión social</b>	
<b>Descripción</b>	<p>La dimensión social hace referencia al aporte que realiza la empresa a la sociedad sin fines de lucro, es decir, se lo proyecta como un servicio a la comunidad.</p> <p>Como ya se ha mencionado esta empresa trabaja en capacitaciones y certificaciones siendo estos un aporte a la sociedad ya que permite que las personas amplíen o fortalezcan sus conocimientos sobre algún tema específico. Sin embargo, eso no le exime de una responsabilidad con la sociedad o la comunidad en la que se encuentra.</p> <p>Para que la empresa pueda contar con una RSE apropiada debe realizar un aporte a la sociedad ya sea en forma de donaciones o voluntariados, siempre que este sea un aporte sin esperar un beneficio económico por ello.</p>
<b>Grupo de interés</b>	Empleados, clientes y comunidad
<b>Objetivo</b>	Implementar proyectos que involucren a la comunidad para incentivar el interés en temas de importancia.
<b>Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dentro de la comunidad se aportará de manera voluntaria en causas sociales y donaciones, además se realizará labor social.</li> <li>• Se crearán programas de capacitación para las personas de bajos recursos, sobre temas de interés social y que puedan ayudar a las personas a ampliar su conocimiento y generar ingresos</li> </ul>
<b>Estrategia</b>	Tener un mapeo y establecer mecanismos de diálogo con los actores y grupos de interés

*Fuente: Encuestas de la empresa SEPRYTSA S.A  
Elaborado por: Jennifer Ron P.*

La dimensión social ayuda a integrar a la comunidad de la zona de influencia de acuerdo con la actividad económica de la empresa para así lograr un impacto positivo en las personas de la localidad, es importante que nos conozcan y trabajar de la mano para una verdadera transformación y contribución al crecimiento del país.

*Tabla 4 Dimensión Ambiental del plan de RSC de la empresa SEPRYTSA S.A*

<b>Dimensión ambiental</b>	
<b>Descripción</b>	<p>Con el fin de mejorar la calidad ambiental, que es una problemática mundial, se desarrolla la responsabilidad enfocada al medio ambiente. Se busca reducir la huella de carbono de la empresa, la emisión de gases de efecto invernadero y el uso inadecuado de recursos.</p> <p>La empresa al no estar relacionada directamente con temas ambientales no cuenta con una responsabilidad ambiental significativa, sin embargo, al ser parte del sistema social utiliza recursos que provienen del ambiente.</p> <p>Por lo tanto, se deben considerar todas las prácticas ambientales que puedan aplicarse a la empresa que sean sostenibles y que aporten al cuidado ambiental asimismo para que la empresa cuente con una RSE integral.</p>
<b>Grupo de interés</b>	Empleados, stakeholder y personal administrativo
<b>Objetivo</b>	Establecer planes para minimizar el impacto ambiental.

<b>Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquirir contenedores de punto ecológico para que se realice una separación adecuada de los desechos (papel, orgánico, plástico, etc).</li> <li>• En los interruptores se colocarán carteles que recuerden sobre el uso adecuado de la energía eléctrica.</li> <li>• La adquisición de focos de bajo consumo es una opción dentro de los planes ambientales para reducir el impacto.</li> </ul>
<b>Estrategia</b>	Identificar todas las actividades que ya realiza la empresa para que cada una cuente con su actividad.

*Fuente: Encuestas de la empresa SEPRYTSA S.A  
Elaborado por: Jennifer Ron P.*

Una mejor gestión de la dimensión ambiental también disminuye los costos de producción al mejorar este ámbito también mejora la imagen de la empresa y la competitividad de esta.

**Objetivo 3: Establecer un modelo de seguimiento para medir, en el tiempo, la eficiencia de la aplicación del plan de responsabilidad corporativa propuesto**

### **9. Modelo de seguimiento al plan de responsabilidad social corporativa para la empresa SEPRYTSA S.A.**

Puesto que la empresa no cuenta con un plan de responsabilidad corporativa es necesario establecer un método de evaluación. Este permitirá conocer si en realidad el plan es eficiente y efectivo para la empresa, si se cumplen todas las responsabilidades y los avances del establecimiento de la RSE.

Por lo antes mencionado se establece el siguiente modelo de evaluación. Se encuentra dividido en las 4 dimensiones que cuenta el plan de responsabilidad y la evaluación será establecida por cada objetivo de cada dimensión. Se presenta de la siguiente manera:

**Tabla 5 Dimensión Empresarial modelo de seguimiento del plan RSC de la empresa SEPRYTSA S.A**

<b>Dimensión empresarial</b>				
<b>Objetivos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Métodos</b>	<b>Formula</b>
Medir el estado emocional y el rendimiento de los trabajadores de la empresa.	Porcentaje de empleados que se encuentren satisfechos en la empresa y resultados personales de su trabajo	Anual	Se realizarán encuestas a los empleados para conocer su estado emocional y su rendimiento será medido en los resultados obtenidos de cada persona.	$\sum \frac{\# \text{empleados encuestados}}{\text{total de empleados}}$
Realizar informes de las actividades de la empresa que involucre stakeholders.	Número de reuniones e interacciones con las partes interesadas	Mensual y anual	Se realizarán actas de reuniones y agendamiento para las partes interesadas	$\sum \frac{\# \text{actas firmadas}}{\text{total reuniones realizadas}}$
Mejorar la satisfacción del cliente mediante la atención y la recepción de	Porcentaje de clientes satisfechos con el servicio brindado	Mensual	Encuestas que permitan calcular la satisfacción del cliente	$\sum \frac{\# \text{clientes encuestados}}{\text{total de clientes}}$

sugerencias				
-------------	--	--	--	--

*Fuente: Encuestas de la empresa SEPRYTSA S.A*  
*Elaborado por: Jennifer Ron P.*

A través de la dimensión empresarial se efectúan los objetivos de seguimiento tanto a los clientes internos como externos y se logra cuantificar de manera general el cumplimiento de las actividades.

*Tabla 6 Dimensión Económica modelo de seguimiento del plan RSC de la empresa SEPRYTSA S.A*

<b>Dimensión económica</b>				
<b>Objetivos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Métodos</b>	<b>Fórmula</b>
Comunicar los gastos o inversiones que realiza la empresa.	Datos de contaduría sobre los gastos e inversiones	Anual	Facturas y detalles de todos los gastos de la empresa llevados por el departamento de contabilidad.	$\sum \frac{\# \text{ de facturas}}{\text{promedio anual facturado}}$
Establecer montos para cada área de trabajo de la empresa.	Porcentaje de aporte a cada área de la empresa	Anual	Documento que abale la inversión en cada departamento	$\sum \frac{\text{monto a cada área}}{\text{promedio anual inversión}}$
Compartir la información financiera con stakeholders.	Número de informes con la información financiera	Anual	Informes a los stakeholders de los gastos y entradas de capital	$\sum \frac{\# \text{ de inversiones y gastos}}{\text{promedio anual informes}}$

*Fuente: Encuestas de la empresa SEPRYTSA S.A*

*Elaborado por: Jennifer Ron P.*

En la dimensión económica se da seguimiento a la eficiencia, eficacia y efectividad que genera la cuantificación de los indicadores y el beneficio para cada uno de los actores involucrados.

**Tabla 7 Dimensión Social modelo de seguimiento del plan RSC de la empresa SEPRYTSA S.A**

<b>Dimensión social</b>				
<b>Objetivos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Métodos</b>	<b>Fórmula</b>
Realizar actividades que involucren a la comunidad en la que se desenvuelve la empresa.	Cantidad de acciones de servicio a la comunidad	Anual	Realizar donaciones a sectores vulnerables y ser parte de trabajo comunitario	$\sum \frac{\#de\ acciones\ sociales}{promedio\ anual\ donaciones}$
Capacitar a gente de escasos recursos en algún tema de importancia social.	Cantidad de personas capacitadas	Anual	Talleres de capacitación sobre un tema de interés social	$\sum \frac{\#de\ acciones\ sociales}{promedio\ anual\ donaciones}$

*Fuente: Encuestas de la empresa SEPRYTSA S.A*

*Elaborado por: Jennifer Ron P.*

La dimensión social muestra el acompañamiento que ha tenido las actividades del plan y su impacto en la utilización de recursos, aquí se muestra el mejoramiento del bienestar colectivo.

**Tabla 8 Dimensión Ambiental modelo de seguimiento del plan RSC de la empresa SEPRYTSA S.A**

<b>Dimensión ambiental</b>				
<b>Objetivos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Métodos</b>	<b>Fórmula</b>
Reciclar todo el material que pueda ser reciclado (papel, cartón y plástico).	Porcentaje de material reciclado	Mensual	Contenedores que separen los materiales reciclables.	$\sum \frac{\# \text{ de contenedores}}{\text{promedio material reciclado}}$
Usar de manera adecuada el recurso energético (luz).	Menor gasto en la planilla de la luz	Mensual	Colocar carteles recordatorios para apagar las luces y equipos electrónicos que no se encuentren en uso	$\sum \frac{\# \text{ de consumo}}{\text{promedio gasto}}$
Establecer planes para minimizar el impacto ambiental.	Cantidad de bombillas de bajo consumo, cantidad de basura desechada	Anual	Cambio a bombillas de bajo consumo, reducción de desechos	$\sum \frac{\# \text{ de bombillas de bajo consumo}}{\text{promedio gasto}}$

*Fuente: Encuestas de la empresa SEPRYTSA S.A  
Elaborado por: Jennifer Ron P.*

La dimensión ambiental se ha demostrado la reducción de costos y por ende la contaminación a través de un menor consumo y una mejor gestión de los recursos como lo muestran los indicadores y sus fórmulas.

## **6. CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. Conclusiones**

- Las encuestas realizadas y el diagnóstico del nivel de conocimiento de responsabilidad social empresarial se obtuvieron que no existe un conocimiento de conceptos por parte de los trabajadores, clientes y proveedores, sin embargo, existen ciertos niveles de responsabilidad que, si cumple la empresa y son conocidos, por lo tanto, se puede plantear un plan de responsabilidad social corporativo
- Para el diseño de la propuesta del plan de responsabilidad social corporativa se determinaron los parámetros que la empresa cubre y los que no. De esta manera se desarrolló el plan para que cumpla con el desarrollo sostenible de sus actividades, con un compromiso social con la comunidad, el medio ambiente y sus colaboradores.
- Al terminar la presente propuesta se llega a la conclusión de que el lograr la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial es necesario para la empresa realizar un modelo de seguimiento con el cual podrá realizar una evaluación de la RSE que se implementó y medir avances en el tiempo.

### **6.2. Recomendaciones**

- Con base en los resultados obtenidos, se recomienda involucrar tanto a clientes internos y externos de la empresa para que tengan conocimiento sobre la responsabilidad social corporativa, de esta manera se involucren para la implementación del plan de RSE.
- Es recomendable realizar un análisis de la responsabilidad social empresarial de la empresa SEPRYTSA S.A. una vez establecido el plan,

de esta manera se pueda conocer el progreso y si el plan ha dado resultados en el corto y largo plazo.

- Una vez implementado el plan de responsabilidad se recomienda hacer un seguimiento anual que permita establecer el buen funcionamiento y en caso de ser necesario replantearlo para que se acomode a las necesidades de la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, M., Lovato, S., & Buñay, J. (2018). La responsabilidad social corporativa e su rol en las empresas ecuatorianas. *Revista Lasallista de Investigación*, 105-117.
- Aguilar, S., Salguero, R., & Barriga, S. (2018). *Comunicación e imagen corporativa*. In UTMACH.
- Aillón, O., Daza, J., & Pantoja, J. (2020). Desarrollo empresarial, gestión ambiental y calidad de vida en el municipio de Sucre. *Revista Investigación y Negocios*, 77-85.
- Arebalo, J., Tapia, E., Armijos, J. C., & Fernández, G. (2021). Responsabilidad social empresarial y rentabilidad financiera en el sector hotelero de Cuenca- Ecuador. *Estudios de Administración*, 131-145.
- Arroyave, A., & Marulanda, F. (2019). Ecoemprendimiento, sostenibilidad y generación de valor. *Revista EAN*, 155-172.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). *Banco Interamericano de Desarrollo*.
- Bom, Y. (2021). Hacia la responsabilidad social como estrategia de sostenibilidad en la gestión empresarial. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 130-146.
- Bowen, H. R. (1953). *Social responsibilities of the businessman*. New York: Harper and Brothers.
- Casa, N., & Chisag, G. (febrero de 2022). *Medición de responsabilidad social empresarial en el sector de alojamiento del Cantón Latacunga*. Obtenido de Repositorio UTC: <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/8858>

- Castaño, A., & Arias, S. (2021). Efecto de la responsabilidad social corporativa en la reputación de las organizaciones: una revisión sistemática. *Revista Universidad & Empresa*, 1-25.
- Cedeño, R., Tubay, B., Tubay, R., Tubay, K., & Cedeño, R. (2018). Guía de responsabilidad social corporativa: Norma ISO 26000: 2010, desafío organizacional para un desarrollo sostenible. *Revista Científica Multidisciplinaria*.
- CERES. (2022). *CERES Responsabilidad Social y sostenibilidad Ecuador*. Obtenido de <https://www.redceres.com/>
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Responsabilidad social corporativa y su impacto positivo en la empresa y la sociedad. *Revista Espacios*.
- Chaihuaque, B. (2019). Una mirada a las dimensiones de la sostenibilidad empresarial. *Notas académicas*, 1-12.
- Chaluisa, E. R., & Chimbo, E. L. (marzo de 2022). *Percepción de la Responsabilidad Social por parte de las PYMES del sector manufacturero del Cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi*. Obtenido de Repositorio utc: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8859/1/PI-002024.pdf>
- Fernández, R. (2010). *REsponsabilidad social corporativa*. Alicante: Club Universitario.
- Finol, M., & Vera, J. L. (2020). Paradigmas y metodos de investigacion. *Mundo Recursivo*, 1-24.
- González, F., Loor, I., Moreira, N., & Hidalgo, A. (2019). Analysis of the Dimensions of Corporate Social Responsibility: Study Applied to Cooperativism in Ecuador. *González Santa Cruz, F., Loor Alcívar, I., Moreira Mero, N., & Hidalgo-Fernández, A. (2019). Analysis of the Dimensions of Corporate Social Responsibility: Study Applied to Cooperativism in Ecuador. Social Indicators Research. doi:10.1007/s11205-019-0221.*
- Good, J., & Thorpe, A. (2019). The Nature of Organizing: A Relational Approach to Understanding Business Sustainability. *Organization & Environment*, 1-25.

- Grijalva, B., & Fernández, A. (2020). “Responsabilidad social empresarial y competitividad en las clínicas de salud privadas de Quito, Ecuador. *COODES*, 315-328.
- Henríquez, G., Garzón, M., Mejía, C., Torrenegra, Á., & Rada, J. (2019). MEDICIÓN DE IMPACTOS SOCIOAMBIENTALES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL ORGANIZACIONAL. *Dimensión Empresarial*, 125-152.
- Hugo, F., Flores, C., Peralta, Á., & Lara, P. (2019). Sostenibilidad empresarial en relación a los objetivos del desarrollo sostenible en el Ecuador. *Revista Científica de Investigación actualización del mundo de las Ciencias*, 670-699.
- Jiménez, D., Cabrera, E., & Ortega, A. (2020). Mapa de actores de responsabilidad social empresarial en la ciudad de Santa Marta. *Investigación e Innovación en Ingenierías*, 125-139.
- Lechuga, J., Cruz, F., & Cazallo, A. M. (2018). Grupos de interés en la estrategia de responsabilidad social corporativa de organizaciones. En R. Pietro Pulido, A. Urribarri Monagas, & A. Paz Marcano, *Sustentabilidad en las organizaciones* (págs. 69-94). Barranquilla: Ediciones Universidad Simón Bolívar.
- Márquez, L., Cuétara, L., Bernardo, J., & Mera, D. (2020). Sistema de indicadores para la evaluación de la sostenibilidad económica del sector hotelero en la parroquia Crucita, Manabí, Ecuador. *Espacios*.
- Marquéz, L., Viteri, M., Useche, L., & Cuétara, L. (2021). Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 367-385.
- Martínez, A. (2019). *RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA*. Obtenido de <https://zaguan.unizar.es/record/86924/files/TAZ-TFG-2019-3865.pdf>
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social del Gobierno de España. (2019).
- Organización Internacional de Normalización ISO. (2010). *ISO 26000. Guía de responsabilidad social*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

- Ormaza, J., Ochoa, J., Ramírez, F., & Quevedo, J. (2020). *Revista de Ciencias Sociales*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/journal/280/28063519009/28063519009.pdf
- Peña, M., Vallejo, J., Malla, F., & Sarmiento, G. (2019). Responsabilidad Social Empresarial en el Ecuador y las organizaciones financieras de la Economía Popular y Solidaria. *YACHANA*, 39-51.
- Pérez, B. (2020). Responsabilidad social empresarial y grupos económicos familiares en México. *Investigación Valdizana*, 61-71.
- Pérez, J. (2018). *Fundamentos de la dirección de empresas*. Madrid: Ediciones Rialp, S.A.
- Pérez, M., Chumaceiro, A., & Acosta, I. (2019). Sostenibilidad social en el sector agroindustrial del estado Trujillo–Venezuela. Un constructo relevante para el desarrollo. *Revista de ciencias humanas y sociales*.
- Puentes, E., Hidalgo, A., Betencourt, C., & Ortiz, Y. (2021). Indicadores de sostenibilidad social y su relación con el concepto de capital social. *Revista de Arquitectura*, 97-104.
- Quiroz, J., & Rizo, G. (2023). Componentes estratégicos en el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial en organizaciones inmobiliarias ecuatorianas. *593 Digital Publisher CEIT*, 162-173.
- Saltos, G., León, A., Reyes, D., & Paredes, E. (2020). RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL SECTOR BANANERO: UN ESTUDIO DE MEDICIÓN BASADO EN EL MODELO DE CARROLL. *UNIVERSIDAD, CIENCIA y TECNOLOGÍA*, 12-19.
- Santos, C., & León, A. (2019). LA MEDICIÓN DE LOS RESULTADOS SOCIALES EN EL SECTOR BANANERO; UN ESTUDIO DE CORTE TRANSVERSAL EN LA PROVINCIA DE LOS RÍOS, REPÚBLICA DEL ECUADOR. *SOCIAL RESPONSIBILITY*.
- SENPLADES. (2018). *Examen Nacional Voluntario Ecuador 2018*. Obtenido de <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/19627EcuadorVNRReportENVE2018.pdf>

- Tamayo, C., & Ruiz, M. (2018). De la responsabilidad social empresarial al balance social. *Cofin Habana*, 304-320.
- Tello, G., Agila, M., & Legarda, C. (2018). La responsabilidad social empresarial corporativa y su incidencia en el ámbito laboral en Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 60-69.
- Uribe, D. (Marzo de 2019). *Biblioteca UTB*. Obtenido de <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0074764.pdf>
- Uribe, M. (2018). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y EL ENFOQUE ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN: EVIDENCIA EMPÍRICA DE DOS SECTORES. *Tendencias*, 113-139.
- Uribe, M., Vargas, Ó., & Merchán, L. (2018). La responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad, criterios habilitantes en la gerencia de proyectos. *Entramado*, 52-63.
- Vera, C. (2023). *Diagnóstico de la Responsabilidad Social de las Empresas Familiares en Pamplona, Norte de Santander*. Obtenido de Repositorio UNAD: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/55701/caveraca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vergara, A., Olalla, A., Yturalde, J., & Sorhegui, R. (2019). Responsabilidad social corporativa (RSC) y su impacto en el rendimiento económico de las principales Empresas en Ecuador. *Espacios*.
- Vidal, G. (2020). *Propuesta de un plan de responsabilidad social empresarial para la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP*. Obtenido de Repositorio UASB: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7172/1/T3091-MAE-Vidal-Propuesta.pdf>
- Zárate, R., Beltrán, Y., & González, C. (2020). Relacionamiento con stakeholders en el marco de la responsabilidad social empresarial. *Revista Espacios*, 211-226.
- Zarta, P. (2018). LA SUSTENTABILIDAD O SOSTENIBILIDAD: UN CONCEPTO PODEROSO PARA LA HUMANIDAD. *Tabula Rasa*, 409-423.

## ANEXOS

### Anexo 1. Formato de encuesta de percepción de empleados en temas de la RSE

<b>ENCUESTA A COLABORADORES</b>				
1. Dimensión social				
Enfoque	Pregunta	SI	NO	Comentario
1.1 Ético	1.1.1 ¿Piensa usted que la empresa se encarga de cumplir con sus obligaciones con los clientes?			
	1.1.2 ¿Piensa que la empresa actúa desde la ética y honestidad con sus clientes?			
	1.1.3 ¿Tiene conocimiento del código ético de la empresa?			
	1.1.4 ¿Da prioridad la empresa a los principios éticos antes que el beneficio económico?			
1.2. Clientes	1.2.1 ¿Considera usted que la empresa proporciona información adecuada y facilita distintos canales de comunicación a sus clientes?			
	1.2.2 ¿Considera que la empresa mantiene la confidencialidad de los datos de los clientes?			
	1.2.3 ¿Considera usted que la empresa brinda servicios con precios justos?			
	1.2.4 ¿Considera usted que la empresa brinda servicios confiables?			
1.3 Empleados	1.3.1 ¿Considera usted que la empresa establece políticas que favorecen el equilibrio entre la vida familiar y la profesional?			
	1.3.2 ¿Considera usted que la empresa es flexible en cuanto a los horarios de los empleados?			
	1.3.3 ¿Considera usted que la empresa brinda un salario adecuado a los empleados?			
	1.3.4 ¿Considera usted que la empresa ejecuta actividades para mejorar el clima laboral interno?			
2. Dimensión Económica				
2.1 Instrumental	2.1.1 ¿Considera usted que la empresa busca conseguir mayores beneficios de su actividad?			
	2.1.2 ¿Considera usted que la empresa procura conseguir un incremento económico a largo plazo?			
	2.1.3 ¿Considera usted que la empresa mantiene sus costos de operación de manera eficiente?			
	2.1.4 ¿Considera usted que la empresa realiza inversiones adecuadas del capital?			
2.2	2.2.1 ¿Considera usted que la empresa brinda servicios de calidad?			

Servicios de calidad	2.2.2 ¿Considera usted que la empresa brinda mejores servicios que la competencia?			
2.3 Cliente	2.3.1 ¿Considera usted que la empresa recepta reclamos de manera adecuada?			
	2.3.2 ¿Considera usted que la empresa ofrece soluciones de forma rápida y eficaz para los reclamos?			
	2.3.3 ¿Considera usted que la empresa brinda información evidente y verídica acerca de los servicios que ofrece?			
	2.3.4 ¿Considera usted que la empresa se interesa en la satisfacción del cliente?			
3.Dimension ambiental				
3.1 Protección Medio Ambiental	3.1.1. ¿Considera usted que la empresa cuenta con actividades en defensa del medio ambiente?			
	3.1.2. ¿Considera usted que la empresa reduce el consumo de recursos energéticos (luz)?			
	3.1.3. ¿Considera usted que la empresa cuenta con un uso adecuado e insumos como el papel, cartón y sobres?			
	3.1.4. ¿Sabe si la empresa cuenta con un programa de reciclaje e intenta minimizar los impactos ambientales?			

Anexo 2. Formato de encuesta de percepción de proveedores en temas de la RSE

<b>ENCUESTA A PROVEEDORES</b>				
1. Dimensión social				
Enfoque	Pregunta	SI	NO	Comentarios
1.1 Etico	1.1.1 ¿ Establece un plazo formal para que sus proveedores cumplan con los criterios de responsabilidad social de la empresa ?			
	1.1.2 ¿ Promueve o apoya proyectos que ayuden a erradicar a la mano de obra infantil en la cadena productiva ?			
	1.1.3 ¿Considera que la empresa mantiene la confidencialidad de los datos de los proveedores?			
	1.1.4 ¿Apoya a organizaciones que practican y promueven el Comercio Justo y a los negocios inclusivos ?			
	1.1.5 ¿Considera usted que la empresa se interesa por el bienestar del proveedor?			
2. Dimensión Económica				
2.1 Calidad	2.1.1 ¿La empresa adopta una política explícita o programa específico de responsabilidad social empresarial para la cadena de proveedores?			
	2.1.2 ¿Antes de comprar o contratar a un proveedor, tiene como procedimiento verificar si cumple con la legislación laboral vigente ?			
	2.1.3 ¿Establece plazos y condiciones de pago adecuados y negociados individualmente con los proveedores?			
	2.1.4 ¿Considera usted que la empresa recepta reclamos de manera adecuada?			
	2.1.5 ¿Considera usted que la empresa ofrece soluciones de forma rápida y eficaz para los reclamos?			
3. Dimensión ambiental				
3.1 Protección Medio	3.1.1. ¿Considera usted que la empresa cuenta con actividades en defensa del medio ambiente?			

Ambiental	3.1.2. ¿Considera usted que la empresa reduce el consumo de recursos energéticos (luz)?			
	3.1.3. ¿Considera usted que la empresa cuenta con un uso adecuado e insumos como el papel, cartón y sobres?			
	3.1.4. ¿Sabe si la empresa cuenta con un programa de reciclaje e intenta minimizar los impactos ambientales?			

Anexo 3. Formato de encuesta de percepción de clientes en temas de la RSE

ENCUESTA A CLIENTES				
1. Dimensión social				
Enfoque	Pregunta	SI	NO	Comentarios
1.1 Ético	1.1.1 ¿Piensa usted que la empresa se encarga de cumplir con sus obligaciones con los clientes?			
	1.1.2 ¿Piensa que la empresa actúa desde la ética y honestidad con sus clientes?			
	1.2.2 ¿Considera que la empresa mantiene la confidencialidad de los datos de los clientes?			
	1.2.3 ¿Considera usted que la empresa brinda servicios con precios justos?			
	1.2.4 ¿Considera usted que la empresa brinda servicios confiables?			
2. Dimensión Económica				
2.2 Servicios de calidad	2.1.1 ¿Al vender servicios, utiliza sólo argumentos verdaderos para el convencimiento del consumidor o cliente?			
	1.3.3 ¿Evalúa el servicio de atención a consumidores/clientes por indicadores y utiliza esta información en los procesos de toma de decisión de la empresa?			
	1.3.1 ¿Actualiza cuando es necesario el material de comunicación destinado a los consumidores/clientes (como rótulos, manuales, instrucciones, publicidad, etc. para hacer más transparente la relación y más seguro el uso de sus servicios)?			
	2.2.1 ¿Considera usted que la empresa brinda servicios de calidad?			
	1.3.2 ¿Ofrece el Servicio de Atención al Cliente (SAC) u otra forma de atención al público especializado para recibir y encaminar sugerencias, opiniones y reclamos relativos a sus servicios?			
	2.2.2 ¿Considera usted que la empresa brinda mejores servicios que la competencia?			
3. Dimensión ambiental				

3.1 Protección Medio Ambiental	3.1.1. ¿Considera usted que la empresa cuenta con actividades en defensa del medio ambiente?			
	3.1.2. ¿Considera usted que la empresa reduce el consumo de recursos energéticos (luz)?			
	3.1.3. ¿Considera usted que la empresa cuenta con un uso adecuado e insumos como el papel, cartón y sobres?			
	3.1.4. ¿Sabe si la empresa cuenta con un programa de reciclaje e intenta minimizar los impactos ambientales?			

Anexo 4. Formato de entrevista a la gerente de la empresa SEPRYTSA S.A.

<b>MATRIZ DE ANÁLISIS DE ENTREVISTA</b>		
	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>
Gerente General	<b>PREGUNTA 1:</b> Según su criterio ¿Qué es la Responsabilidad Social Corporativa y qué tan importante es?	
	<b>PREGUNTA 2:</b> ¿Es la Responsabilidad Social Corporativa una razón de ser para las empresas?	
	<b>PREGUNTA 3:</b> ¿Cómo lo aplica en esta compañía?	
	<b>PREGUNTA 4:</b> Con base a su experiencia ¿cree que preocupándose por el medio ambiente tendrá más éxito en el mercado?	
	<b>PREGUNTA 5:</b> ¿Qué acciones realiza la empresa para cuidar y aprovechar los recursos?	
	<b>PREGUNTA 6:</b> ¿En que beneficia a los empleados que la empresa sea socialmente responsable?	
	<b>PREGUNTA 7:</b> ¿Considera que la Responsabilidad Social Empresarial contribuye a la Rentabilidad de la empresa y éxito en el mercado?	
	<b>PREGUNTA 8:</b> ¿Cuáles son las dimensiones de RSC más importantes a considerar para la empresa?	

<p><b>PREGUNTA 8:</b> ¿Esta Ud. Dispuesto a aplicar un plan de RSC que beneficiara a la empresa a través de un modelo de seguimiento?</p>
---

## Anexo 5. Carta de aceptación de empresa



**SEPRYTSA S.A.**  
CONSTRUCCIONES RIEGO Y SEGURIDAD INDUSTRIAL

**CARTA DE ACEPTACIÓN DEL PROYECTO DE DESARROLLO**

**TEMA: PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y MODELO DE SEGUIMIENTO**

Latacunga, 30 de agosto 2022

Estimada.  
Eco. Jennifer Ron Puente

Reciba un cordial saludo.

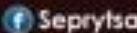
Por este medio, el equipo de SEPRYTSA S.A. y yo MSc. Magaly Mendoza como Representante Legal de ECONSTRUCCIONES RIEGO Y SEGURIDAD INDUSTRIAL SEPRYTSA S.A., nos complace notificarle la aceptación del proyecto "Análisis de Responsabilidad Social Corporativa en la empresa SEPRYTSA S.A." a llevarse a cabo por usted, a partir del mes de septiembre del año en curso.

Como se indicó en la presentación del proyecto, Jennifer Ron estará a cargo todo lo relacionado con el mismo. Por su lado, SEPRYTSA S.A. brindará todas las herramientas necesarias su respectivo desarrollo.

Le auguramos éxitos en la realización y culminación de este proyecto.

Atentamente,

ING. MAGALY MENDOZA MSC.  
GERENTE GENERAL DE SEPRYTSA S.A.



**03 2802030**  
0984113979 0983819745  
seprytsacopocllacion@gmail.com  
LATACUNGA Av. Amazonas y Antonio José de Sucre esquina (4to. piso)

## Anexo 6. Espina de pescado (planteamiento del problema)



## Anexo 7. Mapeo de actores claves



Anexo 8. Fotos de la entrevista a la gerente Ing. Magaly Mendoza MsC.

